

1. Identificació

Nom del servei PARTICIPACIÓ CIUTADANA

El programa de Participació Ciutadana és l'encarregat de dissenyar, desenvolupar, implementar i efectuar el seguiment dels processos participatius que es realitzen al municipi, així com l'encarregat de fomentar la participació de la ciutadania i les entitats amb l'objectiu de consolidar una cultura participativa a Manresa.

Adreça Plaça Major, 1
Telèfon 93 878 23 00 extensió 12754
Web <https://www.manresa.cat/participacio>
Adreces Electròniques participaci@ajmanresa.cat
Horari 08:00 – 15:00

Unitat Organitzativa Servei d'Alcaldia-Presidència
 Responsable tècnic Cap del Servei d'Alcaldia-Presidència
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Recursos humans i govern obert
 Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Recursos humans i govern obert
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

Té encomanades les funcions d'impuls, lideratge i coordinació tècnica de la participació ciutadana. Ha de vetllar per la implementació, avaluació i actualització del Reglament de Participació Ciutadana. També s'encarrega de la coordinació de les diferents actuacions dels departaments municipals des d'una perspectiva transversal, oferint suport i orientació al personal tècnic responsable, i de l'assessorament i seguiment dels mecanismes de participació en les polítiques municipals de particulars i d'entitats (a través de Consells territorials, Consells sectorials i Consell de Ciutat). També ha d'oferir assessorament en la constitució d'entitats i en el seu funcionament ordinari.

Els valors i principis que ens defineixen són:

- Servei efectiu a la ciutadania.

- Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- Responsabilitat per la gestió pública.
- Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- Eficència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

3. Serveis

Informació i Assessorament

Oferir informació i assessorament a la ciutadania - tant organitzada com a nivell individual-. La informació i assessorament s'ofereix en relació a la gestió associativa com també per donar suport a la realització de processos de participació ciutadana. També s'ofereix informació i assessorament a la resta de serveis de l'Ajuntament de Manresa que ho requereixin.

Assessorament en matèria d'associacionisme

Oferir suport i assessorament a les entitats de la ciutat o persones que volen crear una entitat a la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posar-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana d l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Tota la ciutadania i entitats de la ciutat.

Informació, orientació i assessorament a la ciutadania sobre qüestions relacionades amb la participació

Oferir les eines necessàries a la ciutadania que estigui interessada en participar de processos, òrgans,... establerts a la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posar-se en contacte amb el Programa de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Tota la ciutadania

Organització de formacions per a la gestió interna de les associacions.

Oferir eines per la millora de la gestió associativa de les entitats de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posar-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Entitats de la ciutat o ciutadania que formin part d'una entitat.

Òrgans de participació

Des del programa de participació es coordinen diferents òrgans de participació com són els Consells de Districte i el Consell de Ciutat, també s'ofereix suport en els diferents Consells Sectorials quan es realitzen processos de participació ciutadana. Es dona a conèixer els diferents òrgans de participació entre les entitats de la ciutat.

Dinamització del Consell de Ciutat

El Consell de Ciutat és el màxim òrgan de participació, amb les funcions d'informació, estudi, debat i assessorament per a la determinació de les grans línies de la política municipal que incideixen en el desenvolupament de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Es convoca anualment. Inscripció prèvia quan es convoca.

Destinatari/ies

Tota la ciutadania, però especialment les persones que formen part d'algun dels consells sectorials o territorials.

Dinamització dels Consells de districte (districte nord, districte centre, districte llevant, districte ponent)

La ciutat està formada per quatre districtes. Cada districte està constituït per diferents barris de la ciutat. En aquests òrgans de participació es proposen actuacions a través de processos participatius.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Entitats i ciutadania de la ciutat.

Suport en els Consells sectorials

A la ciutat existeixen diferents consells sectorials: mobilitat, acció i inclusió social, esports, cultura, salut i drogodependències, joventut, persones grans,...Són espais de participació diferenciats per àmbits o col·lectius temàtics.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Entitats de la ciutat.

Promoció de la participació

Des del programa de Participació ciutadana es gestiona la Plataforma Decidim Manresa. Es realitzen diferents processos participatius per fomentar la participació ciutadana amb la ciutadania.

Assessorament a altres departaments de l'Ajuntament sobre processos de participació.

Oferir assessorament a regidories i serveis de l'Ajuntament de Manresa a l'hora de realitzar processos de participació i dinamització d'òrgans de participació.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa.

Organització de processos participatius més globals i de ciutat.

Realitzar processos de participació en relació les polítiques municipals de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa.

Organització de processos participatius sectorials i/o territorials.

Fer suport en la realització de processos de participació per l'elaboració de Plans sectorials o de col·lectius i processos participatius des de la perspectiva comunitària.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa.

Plataforma de participació ciutadana Decidim Manresa.

Fomentar la participació ciutadana digital a través de la Plataforma Decidim Manresa. Enfortir els processos participatius i els òrgans de participació a través de la plataforma digital de participació ciutadana.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa, entitats de la ciutat i ciutadania.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
------------------------------	--	--------------------------------------	---------------

Informació i Assessorament	Contestar les queixes i suggeriments que arribin al nostre servei en un temps no superior a quinze dies hàbils.	Diferència entre la data de registre i la data de resposta.	Mes petit o igual que 15
Informació i Assessorament	Donar d'alta les sol·licituds d'inscripció en el registre municipal d'entitats en el termini de vint dies hàbils (si disposem de tota la documentació).	Diferència entre la data de sol·licitud d'entrevista i la data de realització de la inscripció	Mes petit o igual que 20
Informació i Assessorament	Donar hora per entrevista personal en un termini no superior a quinze dies hàbils	Diferència entre la data de sol·licitud d'entrevista i la data de realització	Mes petit o igual que 15
Informació i Assessorament	Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a través de qualsevol mitjà (presencial, telefònic o per correu electrònic) en un termini màxim de quinze dies hàbils	Diferència entre la data d'entrada i la data de resposta.	Mes petit o igual que 15
Informació i Assessorament	Oferir un mínim d'una sessió de formació a les associacions del territori.	Organitzar un mínim d'una formació anual	Mes gran o igual que 1
Òrgans de participació	Convocar els quatre Consells de Districte com a mínim una vegada a l'any	Número de Consells realitzats	Mes gran o igual que 4
Òrgans de participació	Convocar, mínim, un cop l'any el Consell de Ciutat	Mínim una convocatòria anual	Mes gran o igual que 1
Promoció de la participació	Fer ús de la Plataforma Decidim en els diferents processos participatius dissenyats.	Percentatge de processos participatius vinculats a la Plataforma Decidim en relació al total de processos participatius dissenyats.	Mes gran o igual que 50

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de queixes i suggeriments.
- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana.
- Escrits dirigits al correu electrònic del Programa de Participació Ciutadana.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 10/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Llei Orgànica 3/1984, de 26 de març, reguladora de la iniciativa legislativa popular.

Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició.

Llei 10/2014, del 26 de setembre, de consultes populars no referendàries i d'altres formes de participació ciutadana.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.