

Pla de Civisme

**Proposta de treball per al
foment del civisme a Manresa**



Ajuntament de Manresa

1. INTRODUCCIÓ	5
2. QUÈ ENTENEM PER CIVISME	7
3. ELS VALORS CÍVICS DE MANRESA	13
4. PROPOSTA DE PLA D'ACCIÓ	23
4.1. Diagnosi cívica de Manresa	25
4.2. Línies estratègiques i criteris d'actuació	33
4.2.1. L'estratègia	33
4.2.2. El missatge	36
4.2.3. L'acció	37
4.3. Proposta d'acció interna	41
4.3.1. Organització i coordinació en civisme	42
4.3.2. Impuls dels valors institucionals	45
4.3.3. Observació per a l'acció	46
4.3.4. L'Endreça de l'espai públic	48
4.4. Proposta d'acció externa	51
4.4.1. Accions per a la proximitat i la receptivitat	51
4.4.2. Accions per a la implicació ciutadana	57
4.4.3. Accions per a la sensibilització	65
4.4.4. Accions per a la reacció ciutadana	72
4.5. Proposta de difusió	81
4.5.1. Les campanyes	81

4.5.2. L'eix creatiu	83
4.5.3. Els mitjans	85
4.5.4. El públic objectiu	88
4.6. Procés de desenvolupament del Pla	91
4.7. Síntesi de les accions	93
5. ANNEXOS	97
5.1. L'acció local en civisme	97
5.2. Les dades sobre civisme	107
5.3. Comportaments incívics a la ciutat	111

1. INTRODUCCIÓ

El civisme és una expressió del sentiment de pertinença a una comunitat i, per tant, d'interès i respecte pel bé comú. En conseqüència, un ajuntament ha d'estar interessat a promoure els valors del civisme entre els seus ciutadans. En la mesura que aquests siguin difosos i acceptats, la convivència i la implicació de la gent en la vida compartida i el respecte i la preocupació per l'espai comú seran més elevats i, per tant, el municipi funcionarà millor.

Per això, el civisme es pot traduir en un conjunt de pautes bàsiques de comportament social que ha d'observar tota la ciutadania, per convicció o per penalització –si no es compleixen. Per aquest motiu, l'Ajuntament de Manresa ha apostat per una **dobla actuació complementària** per tal d'abordar aquest aspecte:

- L'actualització de l'**ordenança de civisme** i convivència ciutadana per regular els comportaments incívics; i,
- L'elaboració d'un **pla de civisme**.

Encara que el propòsit final de l'Ajuntament ha de ser el foment de valors cívics, no pot desestimar-se l'exigència de bons comportaments. Per això, una actuació municipal en civisme supera la mera elaboració d'una ordenança que reguli certes conductes.

Aquest treball se centra en l'**elaboració del Pla de civisme, com una proposta de treball per al foment del civisme a Manresa**, amb l'objectiu de disposar d'un document que:

- a) Estableixi els valors cívics que es volen difondre a la població perquè esdevinguin elements generadors de convivència i de sentit de pertinença.
- b) Ofereixi al govern local un full de ruta per a actuar en aquest terreny.

Aquest pla de civisme s'ha elaborat seguint el següent procés:

- La **conceptualització** del civisme i l'establiment dels valors de convivència que es volen treballar per a Manresa.
- La **diagnosi** sobre l'estat del civisme a la ciutat i la identificació dels principals elements sobre els quals actuar.
- L'elaboració de l'**estratègia** a seguir per al foment del civisme i la proposta d'un **pla d'acció** per aconseguir-ho.

“L'Ajuntament durà a terme les polítiques de foment de la convivència i el civisme que siguin necessàries a fi d'aconseguir garantir el clima de civisme i de millorar en conseqüència la qualitat de vida a l'espai públic.” **Ordenança de civisme i convivència ciutadana de Manresa (OCM). Article 7. Foment de la convivència ciutadana i del civisme.**

2. QUÈ ENTENEM PER CIVISME

No existeix una definició universal de civisme, encara que la majoria comparteix una mateixa filosofia bàsica. En tot cas, per a triar-ne una com a punt de partida, es pot optar per l'efectuada pels Estats Generals del Civisme que van celebrar-se a la Sorbona de París l'any 1986:

El civisme és un valor civilitzador modern que es viu en el dia a dia dels pobles; és la marca d'una **pertinença a una mateixa comunitat**, al servei d'una mateixa nació o dels mateixos ideals.

Convé destacar la idea de **pertinença a la comunitat**. Al capdavant, el mot deriva etimològicament del llatí *civis*, que s'aplicava a aquella persona que tenia dret a la ciutadania romana. Tanmateix, el concepte va més enllà de la mera adscripció administrativa a una comunitat perquè implica l'esmentat sentiment de pertinença amb els deures que se'n deriven.

En aquest sentit, se sol **distingir el civisme** de:

- **La ciutadania**, que és una condició administrativa amb independència de si la persona actua amb responsabilitat envers la societat.
- **La civilitat**, que és el respecte entre les persones en les seves relacions privades.

La principal diferència es dona amb la idea de ciutadania, justament perquè el **civisme significa acceptar**, a més dels drets que atorga aquella, **els deures que exigeix una relació de respecte amb la comunitat**.

Un exemple: s'ha il·lustrat la diferència amb el cas d'Al Capone, un personatge clarament desproveït de civisme, però no pas de la ciutadania nord-americana.

(Paulhan, Jean (1970) Les incertitudes du langage. Gallimard, París. 190 pàg.)

El civisme, doncs, es pot concebre senzillament com la manifestació d'un compromís amb el bé comú.

Aquesta definició, però, conté dos conceptes oberts:

- En què consisteix una manifestació de compromís?
- Com es determina què és el bé comú?

En els següents apartats, s'aportaran algunes idees que intenten precisar aquests dos conceptes i, en conseqüència, perfilar el marc de referència en què es faran les propostes d'actuació municipal en civisme.

Manifestació de compromís

La manifestació de compromís no és altra cosa que el comportament que una persona té en les seves relacions amb la comunitat. Ara bé, **el comportament és una expressió externa i no pas un sentiment intern, no és una actitud**. Un comportament respectuós pot aconseguir-se mitjançant la coerció sense que l'actitud de la persona sigui aquella, és a dir, que no actuaria d'aquella manera si no existís la coerció.

Un exemple: hi ha molta gent que no beu alcohol si ha de conduir per por als controls d'alcoholèmia i les conseqüències negatives d'un resultat positiu, però que està convençuda que beure una cervesa o una copa no perjudica la seva habilitat com a conductor. Ens trobem, doncs, davant un comportament correcte que es realitza no pas per convicció –per actitud– sinó per por a les sancions.

En el camp del civisme, també es pot actuar d'aquesta manera. I, de fet, és una temptació fer-ho: establir un conjunt de normes d'obligat compliment amb les corresponents multes si algú se les salta. No es pot menystenir aquesta opció. Al capdavant, els resultats positius solen ser evidents. Tanmateix, si no s'alteren també les actituds, aquest civisme és aparent i pot remetre fàcilment quan el control de la norma decaigui.

Per tant, **la veritable manifestació de compromís es produeix quan neix del sentiment i de la convicció que les exigències del civisme són un valor positiu** que honora qui les segueix i augmenta el nivell de convivència, de solidaritat i de qualitat de vida a la comunitat.

Bé comú

El bé comú aplega un **conjunt d'elements** de diferent categoria:

- El **medi físic** compartit en què desenvolupem la nostra vida i l'espai públic en què establim les nostres interrelacions.
- Les **condicions socials** que configuren la trama cohesionadora de la societat (salut, seguretat, treball, educació...).
- Les **llibertats** bàsiques.

És evident que un compromís amb aquest conjunt d'elements va força més enllà de la idea de bona educació o d'urbanitat. Així,¹

la construcció del **civisme** és la construcció del concepte de ciutadà o ciutadana conscient dels seus **drets i deures**, lliure, crític, responsable, participatiu i solidari.

Ja es veu, doncs, que **una estratègia municipal de civisme supera la mera elaboració d'una ordenança que reguli certes conductes**.

Les seves bases són el **respecte i l'amabilitat en les relacions** amb:

- Els altres.
- L'entorn natural i l'espai urbà.
- Les institucions públiques (en tant que representatives de la col·lectivitat).

1 Cifuentes Pérez, Luis María (2008) El civismo: una construcción ético-política. Avances en supervisión educativa, núm. 9.

Una condició inexcusable del civisme és **el compliment de les lleis** —ens referim als estats democràtics; en els totalitaris, el civisme pot ser justament l'incompliment de les lleis injustes. En qualsevol cas, al món occidental, el civisme supera l'acatament de la normativa i abraça **un conjunt de deures socials que no són obligats**. Part d'aquests deures socials són convencions, que poden modificar-se al llarg del temps però que conformen un element de cohesió social en una etapa històrica donada.

Per això, **el civisme es correlaciona amb la visió que els ciutadans tenen de la seva pròpia ciutat**. Si aquesta és aglutinadora, el nivell de civisme serà superior. En canvi, si hi ha processos de disgregació social, el civisme serà escàs. En aquest sentit, **el civisme també és un termòmetre del nivell de cohesió social i de sentiment de pertinença**. I, al mateix temps, pot ser una eina per a fomentar-los.

La principal amenaça al civisme és l'individualisme associat al progrés material. Quan s'exacerba aquest valor, es perden de vista tant l'interès per la col·lectivitat com la preocupació pel futur, per allò que superi el guany immediat, que són dues característiques essencials d'un esperit cívic.

Formulació del civisme

Malgrat aquesta concepció del civisme com un esperit de la gent, és necessari que, a l'hora de fomentar-lo, l'Ajuntament necessiti concretar-ne el contingut. Per això, **el civisme es pot traduir en un conjunt de pautes bàsiques de comportament social que ha d'observar tota la ciutadania**. Com hem dit anteriorment, aquestes pautes poden respectar-se per por al càstig d'incomplir-les o per convicció. Encara que el propòsit d'un bon pla de civisme ha de ser aquesta segona opció —**l'assoliment de bones actituds**—, no pot desestimar la primera —**l'exigència de bons comportaments**.

A l'hora de fixar aquestes pautes mínimes, pot sorgir la crítica que no es pot imposar res que vulneri la diversitat. És cert que la diversitat —i tota forma de pluralitat— és un bé essencial d'una comunitat, però és igualment cert que **la diversitat només és viable en el si d'una comunitat si existeixen uns principis bàsics comuns, que accepta tothom**. Sense aquests principis bàsics comuns, no hi ha una comunitat real sinó una agregació de comunitats petites que viuen juntes però no tenen veritables vincles. El civisme també ha d'ajudar a superar aquesta fragmentació social.

La **formulació del civisme** s'ha de fer, d'altra banda, a **diferents nivells**:

1. **L'individual** –el que manifesten les persones amb el seu comportament en les relacions quotidianes habituals.
2. **El col·lectiu** –el que manifesten les persones quan queden diluïdes en un col·lectiu més ampli, com a públic d'un esdeveniment cultural o esportiu, com a participants en una manifestació o concentració, etc.
3. **L'organitzat** –el que manifesten les entitats de la societat civil, que poden considerar-se vehicles d'expressió del civisme.

Estratègies condicionades pel concepte

Aquest concepte de civisme condiona, òbviament, les estratègies que convé aplicar. Així, el recurs habitual a **campanyes informatives i publicitàries sobre què es pot fer i què s'ha d'evitar** esdevé un mecanisme de poca volada, amb resultats més aparents que efectius. Això no significa, òbviament, que es descarti la conveniència de realitzar campanyes d'aquest estil. Allò que vol subratllar-se és que, amb aquest tipus de campanyes, **no n'hi ha prou** perquè només freguen la superfície de la qüestió.

També s'insisteix en la necessitat de **superar les accions purament informatives i publicitàries** sobre el que està bé i el que no per **anar a la identificació dels valors prioritaris** que determinen les conductes de cada individu com a ésser social.

Els **elements claus per a una societat amb esperit cívic** són:

- **La família**, que transmet els valors del civisme amb el seu estil de vida.
- **L'escola**, que ensenya a interactuar amb l'altra gent.
- **Els mitjans de comunicació**, especialment en l'oferta destinada al lleure, que exalten o estigmatitzen certs comportaments socials.
- **Les associacions** i les entitats de la societat civil, que ofereixen mitjans perquè la gent aprengui a conviure, a cooperar i a aprendre el sentit del bé comú.

En conseqüència, **una estratègia o un pla d'acció a favor del civisme ha de contemplar, també, el rol que juguen tots aquests actors** en l'assoliment dels seus objectius.

El Govern de la Generalitat, des de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària del Departament de Benestar Social i Família, impulsa el **Pla nacional per a la promoció dels valors a Catalunya** amb la finalitat de promoure una nova cultura cívica que garanteixi la cohesió social, la convivència i el benestar de la ciutadania. El Pla neix de la necessitat de repensar quins són els valors essencials que contribueixen a la convivència, l'enfortiment de la nació i la pervivència d'una societat que vol conservar la seva identitat, en un moment en què la globalització i les seves conseqüències es fan evidents en la quotidianitat. El Pla definirà com cal entendre el civisme avui, amb l'objectiu de convertir-se en una eina que promogui una nova cultura cívica que vetlli per la cohesió social, la convivència, el benestar i la pervivència de la identitat del poble català.

3. ELS VALORS CÍVICS DE MANRESA

Un cop s'ha definit què entenem per civisme ara ens cal establir els **valors cívics que es volen promoure** per a Manresa; és a dir, aquells valors en què es vol fonamentar la convivència ciutadana, els **elements que esdevenen els referents compartits** per la gent que hi viu.

Els valors cívics que volem fomentar a Manresa

Un **civisme** que vol sostenir-se més en les actituds que en els comportaments és un civisme que s'ha de centrar necessàriament en un **conjunt de valors àmpliament compartits**.

- **Compartits socialment** perquè la gran majoria dels ciutadans s'hi senten identificats i consideren que formen part de la ciutat ideal que desitjarien tenir. I,
- **Compartits políticament** perquè les institucions locals, a més de nodrir-se'n, treballen per a consolidar-los.

El ventall de **valors possibles** és extens, però, sabent que la majoria estan entrelligats, convé triar-ne uns pocs –els més adequats a cada moment–, que són aquells **sobre els quals es posarà l'accent de l'acció pública**. Han de ser valors perdurables, però, com ja s'ha dit, que estiguin **en sintonia amb les característiques més rellevants de cada etapa**.

En l'actual, ens trobem amb elements com els següents:

- **Una forta crisi econòmica**, d'una intensitat desconeguda per a les generacions actuals, especialment les nascudes en els últims trenta anys. Les enormes incerteses que genera pot causar un retraïment de la gent, amb un increment del recel i la desconfiança envers els altres.

- **Una creixent desafecció política**, provocada simultàniament per la sensació que els interessos polítics s'allunyen dels interessos de la gent i, sobretot, per la constatació de la dificultat que tenen les institucions públiques per a donar resposta a les necessitats de la ciutadania, en un marc en què uns anònims mercats han esdevingut més poderosos que els governants i els obliguen a unes polítiques d'austeritat que impliquen sacrificis socials inequitatius.
- **Una apologia implícita de l'individualisme i del curt-terminisme**, actituds estimulades durant l'última expansió econòmica i que es troben a la base de la crisi total que patim. Malgrat aquesta clara responsabilitat, continuen dominant moltes decisions que es prenen avui i marquen un procés que pot acabar amb una major fragmentació social i un preocupant desinterès pel bé comú.

A banda de les accions polítiques que són necessàries per a corregir i, fins i tot, capgirar aquests elements perjudicials per a la societat, **la resposta ha de sostenir-se en uns valors sòlids** i, com dèiem, àmpliament **compartits**. En aquest context, es proposa **l'estímul de cinc valors socials**:

1. Coresponsabilitat.
2. Tolerància.
3. Amabilitat.
4. Solidaritat.
5. Voluntarietat.

Òbviament, aquests **valors estan supeditats al profund i actiu respecte pels drets humans i els principis democràtics**, que han d'infondre tant l'actuació pública com les interrelacions ciutadanes.

D'altra banda, la interiorització i l'explicitació d'aquests valors contribuiran a uns **objectius de fons**, com són:

- **La convivència** que resulta de la cohesió social i que, al mateix temps, la reforça.
- **L'autoestima local**, atès que, si aquests valors compartits tenen una translació en la qualitat cívica del municipi, la gent se sentirà més orgullosa de la seva ciutat, la qual cosa ha de redundar en ampliar expectatives i augmentar iniciatives locals.

Amb aquests sentiments de convivència i d'autoestima, una comunitat pot abordar amb més confiança els reptes del present i del futur immediat. Per això, els valors que conformen la cultura cívica són la clau de volta de qualsevol pensament estratègic.

Els valors comunitaris

1. Corresponsabilitat

La coresponsabilitat consisteix en l'assumpció –per part de ciutadans, empreses i entitats socials– que **el bon funcionament de la ciutat no és responsabilitat exclusiva de les administracions públiques** sinó que tothom hi té el seu rol.

La coresponsabilitat abasta des de la **implicació** en els processos decisionals fins a la implicació en determinades actuacions. La coresponsabilitat és també respecte per l'espai públic i sentiment de pertinença.

És important destacar que la **coresponsabilitat no és una dilució de les responsabilitats pròpies** –*perquè es decideix entre tots*– sinó una assumpció de responsabilitats particulars –*perquè jo he de contribuir també al bé comú des de la meva responsabilització en els afers col·lectius*.

La coresponsabilitat es manifesta en aspectes com:

- El manteniment del mobiliari urbà.
- La neteja de carrers i places.
- La recollida de deixalles.
- La circulació i l'aparcament de vehicles.
- El pagament del transport públic.
- ...

“Tothom té l’obligació d’utilitzar correctament els espais públics de la ciutat i els serveis, les instal·lacions i el mobiliari urbà i la resta d’elements que hi estan ubicats, d’acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat i respectant en tot cas el dret que també tenen els altres d’usar-los i de gaudir-ne.” **OCM. Article 6. Deures generals de convivència i de civisme**

2. Tolerància

La tolerància és la **renúncia a imposar els propis criteris** a la resta de conciutadania i, per tant, l’acceptació que pot haver-hi visions diferents igualment legítimes.

La tolerància no s’ha de confondre amb la permissivitat, que és l’acceptació de l’incompliment de normes. Tothom està obligat a respectar les normes de convivència que pugui establir un ajuntament o les lleis d’un país. Ara bé, dins del compliment de la norma, hi ha un ampli ventall d’activitats o d’hàbits que poden tenir diferent valoració per part de diferents segments de població. La tolerància significa que s’entén que no es poden considerar els propis com els únics vàlids.

La tolerància es manifesta en aspectes com:

- Les pràctiques religioses.
- Les celebracions culturals.
- Les formes de vestir.
- Les orientacions sexuals.
- Els models de família.
- ...

Hi ha tolerància quan es respecta la seva coexistència –sempre dins de les normes de convivència que la comunitat s’ha atorgat.

3. Amabilitat

En unes societats accelerades i fortament pressionades per mil-i-una raons, les relacions interpersonals poden ser aspres. Per això, l’amabilitat és un valor principal: en el fons, consisteix a **no plasmar en les interaccions amb altres persones els estats d’ànim personals**, sobretot quan són negatius. L’amabilitat és bon veïnatge.

L'amabilitat es manifesta en aspectes com:

- La manera d'adreçar-se als altres.
- La cessió del lloc o del pas a persones més vulnerables.
- Les relacions entre els conductors i entre aquests i els vianants.
- El volum de les converses o els aparells de música.
- ...

4. Solidaritat

La solidaritat és un **component del sentiment de pertinença** a una comunitat, atès que expressa la convicció que, a més de rebre els beneficis de la inclusió social, s'està disposat a contribuir perquè els altres també els rebin. La solidaritat és necessària per a la cohesió social.

La solidaritat es manifesta en aspectes com:

- La resposta a les campanyes de suport a persones damnificades.
- El suport a la integració cultural i lingüística.
- La participació en projectes d'interès col·lectiu.
- La col·laboració amb la policia en la lluita contra la delinqüència.
- ...

“Totes les persones que són a Manresa tenen el deure de col·laborar amb les autoritats municipals o els seus agents per tal de preservar les relacions de convivència ciutadana i civisme a l'espai públic.” **OCM. Article 54. Deure de col·laboració ciutadana en el compliment de l'Ordenança**

“És un deure bàsic de convivència ciutadana tractar amb respecte, atenció, consideració i solidaritat especials aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, socials o de qualsevol altra índole, més ho necessitin.” **OCM. Article 6. Deures generals de convivència i de civisme. Punt 3.**

5. Voluntarietat

El bon funcionament de la ciutat requereix una implicació general, especialment en determinats aspectes. Aquesta implicació no pot ser contractual, a l'espera d'un intercanvi econòmic –sigui sota la forma de contracte, de bonificació fiscal, etc. Ben altrament, en moltes ocasions, esdevé imprescindible la generositat de l'activitat voluntària.

La voluntarietat, molt vinculada també al valor de la solidaritat, es manifesta en aspectes com:

- La participació en les associacions de pares i mares d'alumnes.
- La col·laboració en l'organització d'esdeveniments i activitats esportives.
- L'atenció a persones grans o discapacitades.
- La implicació en entitats i associacions cíviques.
- ...

Els valors institucionals

Els valors cívics també han d'impregnar la cultura corporativa de l'administració municipal. En fer-ho, generen unes pràctiques que són positives i que beneficien els objectius que s'han marcat a escala social. En aquest sentit, la traducció dels valors anteriorment considerats en la manera de fer de l'Ajuntament es pot descriure mitjançant els següents elements:

- **Actitud dialogant** amb les persones i amb les entitats socials.
- **Empatia** amb els problemes de la gent, com a expressió de **proximitat**.
- **Reconeixement actiu de la pertinença** –una persona sent que pertany a una comunitat quan aquesta li fa sentir que hi pertany.
- **Transparència i rendició de comptes**, és a dir, obligació autoimposada d'explicar què es fa i per què es fa.
- Sintonia amb els grans **objectius d'una societat moderna** (excel·lència, innovació, emprenedoria, sostenibilitat)

Aquesta actitud institucional s'ha de reflectir tant en els càrrecs polítics com en el conjunt del personal al servei de l'administració municipal. I el pla d'acció haurà de dedicar-li una atenció específica. En aquest sentit, **el codi ètic de l'Ajuntament de Manresa** ja orienta sobre els valors que es demanen als responsables públics.²

Valors del codi ètic de l'Ajuntament de Manresa

Respecte als drets humans. Solidaritat.

Honestedat i integritat: Objectivitat, imparcialitat, confidencialitat.

Transparència i eficàcia. Responsabilitat. Austeritat.

Tracte igualitari i no discriminatori.

Esperit de servei i dedicació al servei públic.

Professionalitat i recerca de l'excel·lència en el treball.

Promoció de l'entorn cultural i defensa del medi ambient

Aquests valors, comunitaris i institucionals, es poden correlacionar amb tota una sèrie d'accions i d'actituds per infondre el civisme en l'espai públic i en el marc de les relacions humanes. A continuació s'identifiquen **actituds que es corresponen amb aquests valors**:

2 Vegeu també capítol 4.3.2.

Valors comunitaris	Actituds
Corresponsabilitat	• Assumir la responsabilitat individual. • Tenir consciència d'allò que és públic. • Comprometre's amb el bé comú. • Respecte per l'espai públic: cuidar-ho com si fos teu • No abusar dels serveis públics. • Fer un ús adequat i eficient dels recursos que, encara que es paguin, tenen impactes socials i ambientals en la seva obtenció i distribució (tancar llums, aixetes, gastar allò just i necessari...). • Atendre les indicacions de l'ajuntament, especialment en casos d'emergència o necessitat. • Tractar amb respecte les autoritats i personal municipal. • Ser partícep del sentiment de pertinença a una mateixa comunitat. • Implicar-se amb els afers ciutadans i amb les polítiques públiques que es generen des de les administracions.
Tolerància	• Assumir i respectar els principis bàsics comuns, pels referents compartits per la majoria de la comunitat. • Respectar i reconèixer la diversitat cultural i religiosa. • Respectar l'orientació sexual. • Respectar-se mútuament en vies on es produeix convivència de bicicletes/vehicles rodats i vianants. • No voler imposar els propis criteris a la resta de conciutadans. • Dialogar amb els veïns i evitar els conflictes en la comunitat abans d'arribar a la denúncia.

Valors comunitaris	Actituds
Amabilitat	• Respectar els altres. Ser bons veïns. • Respectar les preferències en seients de transport públic i els llocs reservats per a discapacitats en aparcament al carrer. • Ser educat amb els altres, en el tracte personal, professional, comercial. En el tracte, en entrar i sortir dels llocs, en agrair,... • Parlar amb correcció.
Solidaritat	• Facilitar i promoure la cohesió social. • Mostrar esperit d'acollida i integració. • Ajudar el damnificat i participar en projectes benèfics col·lectius. • Ser generosos amb els altres, especialment amb els que tenen més problemes i amb els més dèbils.
Voluntarietat	• Participar i implicar-se amb les associacions ciutadanes • Participar i implicar-se amb les activitats ciutadanes • Oferir les pròpies capacitats i experiència per al suport als altres

4. PROPOSTA DE PLA D'ACCIÓ

Fins aquí hem definit el **concepte de civisme**, centrat bàsicament en idees com:

- La cohesió social
- El sentiment de pertinença a la comunitat
- El compliment de les lleis (ordenances que regulen les conductes)
- La manifestació de compromís amb el bé comú
- El civisme com a valor positiu

I hem definit els **valors cívics que pretenem per a Manresa**:

- La coresponsabilitat
- La tolerància
- L'amabilitat
- La solidaritat
- La voluntarietat

A partir d'ara es farà una proposta de **pla d'acció municipal per al foment del civisme** basat en aquests principis i valors. El Pla vol orientar l'estratègia municipal de civisme per a incentivar les bones actituds superant la simple aplicació d'una ordenança per a l'exigència de bons comportaments.

Aquest Pla d'acció s'estructura en tres apartats principals:

- Una diagnosi del **context** i dels **elements determinants** del civisme a Manresa;
- La identificació de **les línies estratègiques i els criteris** a seguir; i,
- La proposta de les **actuacions** a emprendre.

4.1. Diagnosi cívica de Manresa

Abans de definir l'estratègia i fer la proposta d'actuacions que han d'orientar el Pla de civisme de Manresa, s'ha realitzat una diagnosi del context actual de la ciutat pel que fa a l'organització municipal i a les actuacions que s'han dut a terme en els darrers anys i actualment en relació a les polítiques de civisme. Per això s'han analitzat totes les fonts d'informació disponibles que aporten dades rellevants a tenir en compte a l'hora de dissenyar el Pla.

L'organització municipal i l'acció en civisme

Fins el 2011, l'Ajuntament de Manresa ha actuat parcialment en aspectes relacionats en civisme des de diverses àrees de govern, a través de programes concrets o en la seva política sectorial ordinària. El 2010 es va realitzar un avenç de pla de civisme però que no va arribar a ser aprovat com a tal ni va generar decisions polítiques o tècniques per al seu desenvolupament.³

A l'annex 5.1 s'analitza l'estructura, les funcions i la implementació de polítiques relacionades amb civisme que desenvolupen les diverses àrees de govern. Així, es relacionen alguns dels principals **plans, programes i actuacions** que ha dut a terme o està realitzant el **govern de Manresa** (o altres organitzacions ciutadanes) **en relació al civisme** i altres que estan encara vigents o que s'impulsen de nou. Tot i que hi ha relacions bilaterals entre regidories per alguns fets puntuals, no hi ha **cap òrgan de coordinació estable per a les polítiques de civisme**, a excepció de la **Taula de civisme** que no ha arribat a funcionar amb plenes competències per la manca d'una estratègia i un pla d'acció determinats.

3 El 2009 l'Ajuntament de Manresa va rebre un ajut de la Generalitat per a realitzar un projecte de desenvolupament i consolidació de polítiques locals de foment del civisme i dinamització comunitària. Amb aquest suport es va contractar una persona per dur a terme els dos objectius fixats: desenvolupar projectes i contribuir a l'elaboració d'un Pla de civisme. El document resultant d'aquest treball s'ha consultat i ha estat la base per a la realització del present treball.

La **Taula de Civisme** va néixer a principis del 2009 per dur a terme accions de conscienciació cívica de forma coordinada. Hi van ser convidades associacions de la ciutat i àrees municipals. D'aquestes, s'han convertit en membres permanents:

- 6 representants municipals: Via pública; Medi Ambient; Joventut; Comerç; Gent Gran; Immigració (projecte Enllaç).
- Pla Educatiu de Ciutat.
- Policia Local; Mossos d'Esquadra.
- Federació d'Associacions de Veïns de Manresa; AVV La Balconada.

Fins al 2011, l'Ajuntament de Manresa disposava del **Pla d'Acció Municipal 2008-2011** com a document marc per a ordenar i implementar l'acció de govern. Aquest pla feia esment a la necessitat de promoció del civisme per part de diverses àrees de l'Ajuntament: Immigració; Medi ambient; Seguretat ciutadana; Via Pública; el Projecte educatiu de ciutat, etc. En finalitzar la seva vigència resulta obsolet per a planificar una estratègia en civisme vinculada a l'acció de govern. Mentre no n'hi hagi un altre, aquesta estratègia haurà de fer-se paral·lela a la planificació i desenvolupament de l'obra de govern.

L'ajuntament de Manresa disposava d'una ordenança sobre convivència ciutadana⁴ que s'ha demostrat desfassada i obsoleta, fet que ha portat el govern municipal a impulsar la redacció d'una **nova "Ordenança sobre civisme i convivència ciutadana"**. L'ordenança respon a les demandes ciutadanes exposades i neix en defensa dels drets de la comunitat. L'Ordenança, en aquest marc, regula, partint dels drets reconeguts als ciutadans, els deures de respecte al seu exercici, i tipifica les accions i omissions que constitueixen un perjudici per a la convivència, per a la tranquil·litat, i per a la seguretat del medi ambient, o que conculquen els béns destinats a satisfer interessos generals. El procés d'elaboració (i el resultat final) d'aquestes ordenances serà rellevant de considerar per al plantejament d'aquest Pla de civisme, atès que regularà i penalitzarà els comportaments incívics que el Pla ha de preveure (en determinar, més endavant, els criteris d'actuació caldrà tornar a parlar de les ordenances).

A part de l'ordenança de civisme, cal tenir present que n'existeixen altres que també afecten a l'espai públic: l'**Ordenança de tinença d'animals domèstics**, que l'Ajuntament vol actualitzar; l'**Ordenança de "Taules i cadires"**, en procés de redacció; o altres que estan previstes com la de paisatge urbà, o la de reserva de places d'aparcament per a discapacitats.

4 Aprovada pel BOP 132 de 2/6/1990 i modificada per darrer cop pel BOP 174 de 22/7/2005.

L'Ajuntament també disposa del **Codi ètic de l'Ajuntament de Manresa**⁵, tant per als membre electes com per als empleats públics, que regula els principis i els valors comuns en el desenvolupament del càrrec. A part de la relació d'aquests valors, el codi descriu les actituds específiques dels membres electes i dels empleats públics i els paràmetres per a la transparència i informació i la gestió responsable dels béns públics i les pràctiques econòmiques i socials que exigeix el correcte desenvolupament de les responsabilitats públiques. Aquest document, per tant, compromet i participa, en el fons, de les actituds cíviqes que es vulguin fomentar per a la ciutat.

Quant a caràcter general i transversal dins del govern, cal considerar els diversos **òrgans de participació generals, sectorials o territorials**⁶, en què es poden tractar polítiques relacionades amb civisme. En qualsevol d'aquests ens és susceptible de ser tractat actualment, d'una manera o altra, aspectes relacionats amb polítiques de civisme.

Cal destacar que, més enllà de l'acció directament desenvolupada per les regidories, hi ha altres iniciatives ciutadanes que actuen en aquest àmbit, com és la **Federació d'Associacions de Veïns** que impulsa el **projecte "Barris Cívics"**, de foment de les actituds cíviqes als barris per a millorar la convivència entre les persones i en la vida pública. També cal fer esment a la incidència a nivell escolar que es pot fer a través del **Projecte Educatiu de Ciutat (PEC)** i a partir d'aquest al **Consell d'Infants**, un espai de participació pensat perquè alumnes de 5è i 6è puguin expressar les seves idees i proposar accions que ajudin a millorar la ciutat.⁷

Pel que fa a l'**organigrama municipal i a les àrees relacionades amb polítiques de civisme** es pot resumir en el següent gràfic:⁸

5 Aprobat pel ple de l'Ajuntament en data de 27 de setembre de 2010.

6 Vegeu annex 5.1 (Apartat de Participació, Joventut i Gent gran).

7 Vegeu annex 5.1 (Apartat d'Ensenyament).

8 A l'annex 5.1 es descriuen amb més detall cadascun dels àmbits d'actuació de les regidories.

Organigrama municipal en relació a les polítiques en civisme actuals

ÀREES	REGIDORIES	ÀMBITS / ACCIONS
Àrea d'atenció a les persones	Participació ciutadana Joventut Gent gran	Coordinació polítiques de civisme Coordinació consells de participació Programes de joventut i gent gran
	Ensenyament	Projecte educatiu de ciutat Consell d'Infants
	Serveis socials Acollida i cooperació Sanitat	Salut pública Acollida als sectors immigrants Polítiques de cooperació Programa Enllaç (servei mediació)
	Ciutadania, barris, serveis urbans. Cultura	Relació veïnal Projecte "Barris cívics"
Àrea de territori i paisatge	Medi ambient i sostenibilitat	Consell municipal de medi ambient Educació ambiental Manteniment i neteja de la via pública Campanyes a través del Consorci de residus del Bages i del concessionari de neteja Disciplina d'activitats
	Urbanisme i paisatge	Disseny espai públic / espai en desús Ordenança paisatge urbà
	Mobilitat	Respecte passos vianants Pacifació via pública Aparcament no autoritzat Recepció de queixes Compliment de l'ordenança Campanyes sensibilització
Àrea d'economia i governació	Seguretat ciutadana Policia local	

La informació disponible

Una de les primeres constatacions que es pot fer de l'anàlisi sobre l'estat de l'acció municipal en civisme a Manresa és que **no es disposa de dades prou organitzades, sistematitzades i indicatives** de la incidència dels comportaments incívics a la ciutat ni de la seva repercussió, tant per la valoració dels ciutadans com per la seva implicació en la gestió pública. Tampoc es disposa de **cap indicador** que permeti valorar i avaluar l'acció en foment del civisme que es pugui fer des de les diverses àrees del govern local o des d'altres organitzacions ciutadanes.

Així, doncs, es pot afirmar que l'afectació dels comportaments incívics a Manresa o la necessitat d'incidir en polítiques de promoció d'actituds cíviques respon més a una **percepció generalitzada** de la ciutadania (de les organitzacions socials, dels mitjans de comunicació i de l'administració pública) que no pas per dades contrastables i, a més, comparables en el temps. Per exemple, és significatiu que l'ajuntament no disposi d'un observatori o una enquesta periòdica als ciutadans que permeti copsar quines són les principals preocupacions dels veïns en civisme i convivència.

En aquest sentit, s'ha optat per obtenir el màxim d'informació a partir de:⁹

- Les **entrevistes personalitzades** a les respectives regidories.
- La informació de diversos **plans, programes i iniciatives** existents a nivell general i sectorial.
- La **relació de conductes** incíviques que s'inclouen en l'esborrany **d'ordenança** de civisme i convivència ciutadana.
- Els **informes de control** de serveis que la Unitat de Parcs i Jardins disposa de les empreses concessionàries.
- Les **queixes de ciutadans** que arriben espontàniament a través del servei 010 o de trucades a la policia local.
- Les **instàncies** del darrer any entrades a l'Ajuntament amb epígrafs relacionats amb conductes incíviques.
- Queixes i observacions que rep la Regidoria de Ciutadania, barris i serveis urbans a través de les **Associacions de Veïns**.

Davant de la impossibilitat de disposar, doncs, d'una única font d'informació fiable sobre comportaments incívics de la ciutat, s'ha optat per **ordenar les dades disponibles**, agrupant-les i relacionant-les, de tal manera que es pogués disposar d'una relació exhaustiva dels potencials fets incívics a la ciutat (es relacionen a l'annex 5.3). Aquesta llista s'ha prioritzat tenint present la reiteració en la demanda ciutadana i en la seva repercussió en la gestió municipal, amb l'objectiu de **destacar els comportaments que més preocupen i ocupen a la ciutat**.¹⁰

⁹ Vegeu aplicació d'aquesta informació a l'annex 5.2.

¹⁰ La priorització s'ha fet a partir dels paràmetres assenyalats a l'annex 5.2 en l'apartat "dades".

També s'han pogut detectar els **moments i els llocs més habituals** en què es produeixen un major nombre de comportaments incívics.

La majoria de les **queixes** tenen a veure amb:

- problemes amb els **gossos**: amb els excrements que no es recullen i amb l'ús que fan dels parcs públics.
- el **soroll** al carrer, sobretot en l'època d'estiu i en zones de restauració.
- els **carrers bruts** per acumulació de deixalles, excrements i altres.

Les **demandes** més sovintejades dels ciutadans fan referència a:

- Més manteniment i neteja
- Senyalització
- Vigilància
- Sancions davant fets incívics
- Falten espais de pipicans i bosses per caques dels animals

Exemple de **comentaris reiterats** en les instàncies presentades a l'ajuntament per queixes per incivisme:

“Gossos sí, però controlats. Animals sí, incivisme no!

Fes que tothom estimi els animals: educa'ls!

Parcs per a tots!

A l'estiu també necessitem dormir!

Gaudim tots de l'estiu sense soroll!

Manresa: ciutat de carrers nets. El carrer net és un orgull de tots”!

A partir, doncs, d'aquest context de la ciutat, quant a comportaments incívics i actuacions existents en relació al civisme, a continuació es plantejarà una **proposta estratègica per a una política municipal en civisme** centrada en fomentar aquells valors i actituds que evitin aquests comportaments i en aplicar mesures per a corregir-los, més enllà de penalitzar-los a través d'una ordenança.

Comportaments incívics més reiterats o que més preocupen a Manresa

Comportament incívic	Moment	Lloc
Les deposicions i miccions d'animals (gossos i coloms)	Al vespre-nit i primeres hores del matí	Parcs urbans i infantils. Carrer, places, mobiliari i façanes
Accés i gossos solts en àrees de jocs infantils i parcs.	Sobretot en caps de setmana	Als parcs urbans
Donar menjar a animals a la via pública (gats i coloms)	En qualsevol moment	En llocs molt localitzats Solars abandonats
Llençar coses al terra: envasos, burilles, pipes, papers...	En qualsevol moment	A qualsevol lloc
Deixar mobles i trastos vells al carrer i als contenidors	En qualsevol moment	A qualsevol lloc. Especialment al Barri Vell
Fer grafits i pintades	En qualsevol moment	Especialment en edificis patrimonials i si són ofensius.
Defecar, orinar, escopir a la via pública i ens espais de lleure.	En qualsevol moment Cap setmana. Festes: Major, Llum, barris...	Especialment al Barri vell i en determinats parcs.
"Botellades": sorolls i brutícia que generen	A l'estiu; De nit Caps de setmana	Pistes poliesportives de barris. Places. Reiterat a Pl. Porxada.
Soroll al carrer a la sortida de bars i restaurants i terrasses	A l'estiu; de nit Caps de setmana	Al Barri vell ; Al Passeig A llocs on hi ha terrasses i bars
Soroll per a actuacions musicals fora de lloc i hora	A l'estiu	Festes de barris
Soroll de motocicletes sense silenciador	En qualsevol moment Sobretot a l'estiu	A qualsevol lloc
Conducció incívica/ temerària	En qualsevol moment	A qualsevol lloc
Aparcament indegut i obstaculitzar la circulació	En qualsevol moment	A qualsevol lloc
Maltractar els espais verds	En qualsevol moment	Parcs urbans
Mal ús d'elements i mobiliari urbà (bancs, fonts)	En qualsevol moment	Parcs urbans i infantils, places
Manca de tolerància i respecte mutu. Conductes de menyspreu	En qualsevol moment	A qualsevol lloc Sobretot entre veïns d'immobles

4.2. Línies estratègiques i criteris d'actuació

4.2.1. L'estratègia

L'objectiu del Pla d'acció per al foment del civisme, com s'ha pogut endevinar fins ara, consta, de fet, de **dues estratègies -la de les actituds a fomentar i la dels comportaments a corregir**. Són simultànies i complementàries, però amb horitzons temporals i instruments diferenciats.

El Pla no està pensat per solucionar les coses demà mateix. Si bé els comportaments incívics es poden corregir amb l'aprovació i l'aplicació de l'ordenança que el govern ha elaborat, la finalitat és **fer una aposta per a un model de comunitat de futur més cívica**.

El que pretén el Pla és provocar un **canvi actitudinal dels ciutadans** davant dels valors cívics que es volen per a la ciutat: **un model de ciutat amb valors i amb un espai públic amb valor**. Aquest canvi d'actitud és el que hauria de permetre un canvi en les conductes, comportaments, que actualment danyen la convivència i el respecte a Manresa. Per això, el Pla es vol dirigir principalment a les **noves generacions**, als infants i al jovent.

En definitiva, doncs, l'esperit principal del Pla és **fomentar les actituds cíviques de demà més que combatre el comportament incívic d'avui**, funció que correspon més clarament a l'existència d'unes ordenances. Mentre les accions que proposi el Pla tindran una funció proactiva i preventiva, les ordenances tenen una funció reactiva i pal·liativa.

La proacció i la prevenció ens demana accions enfocades a la informació, la sensibilització, l'educació, el foment dels valors cívics i la implementació de polítiques sectorials; mentre que **la reacció i la pal·liació** comporta haver de sancionar, netejar, mantenir,...

Així, doncs, a partir d'aquestes premisses bàsiques, en el Pla s'estableixen **3 eixos d'actuació municipal en polítiques de civisme**:

- 1. Informar i conscienciar els ciutadans en valors cívics:** Per a això caldrà pensar accions dirigides a fer arribar el missatge principal i els específics que pretenem i disposar d'una estratègia comunicativa adequada. En aquest sentit, caldrà fer especial èmfasi en l'entorn on podem arribar més fàcilment al públic objectiu prioritari: la família i l'escola.
- 2. Actuar des de l'ajuntament per a facilitar el civisme:** L'ajuntament no té l'obligació de posar mitjans per evitar accions incíviques perquè els ciutadans han de ser responsables. Però pot oferir **alternatives** per evitar el comportament incívic o per posar remei a les seves conseqüències. L'administració ha de donar exemple tenint la ciutat en bon estat i fer les coses fàcils perquè s'actui cívicament, fomentant la **implicació** dels ciutadans en la cosa pública.
- 3. Sancionar els comportaments incívics:** l'aprovació de l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana i la seva **aplicació eficient** és el recurs principals que té l'administració per **combatre les conseqüències** de l'incivisme.

Aquest pla es centra en els dos primers eixos d'actuació i es complementa amb el tercer.

- **Informar i conscienciar** s'associa amb l'estratègia de **fomentar les actituds**.
- **Actuar i sancionar** s'associen, sobretot, amb l'estratègia d'**evitar els comportaments**.

El Pla planteja l'actuació municipal en civisme en **l'espai públic** i no en **l'esfera privada**, on estaríem parlant de civilitat.¹¹ En aquest sentit, encara que alguns comportaments siguin produïts a l'interior d'un habitatge poden anar a parar a l'espai públic. Per això, els valors cívics a promocionar per a l'espai públic valdran igual per al privat si afavoreixen la convivència ciutadana. En això, serà important tenir en compte els mecanismes de **mediació** existents (programa Enllaç) per evitar que un conflicte intern entre veïns acabi essent extern.

11 "La civilitat és el respecte entre les persones en les seves relacions privades". Capítol 2.

“El comportament dels ciutadans i ciutadanes a l’interior dels seus domicilis particulars o locals de negoci ha de mantenir-se, així mateix, dins dels límits de la bona convivència ciutadana. En especial, es prohibeix pertorbar el descans i la tranquil·litat dels veïns i veïnes i vianants mitjançant:

- a. Funcionament d’aparells de televisió, ràdio, musicals o anàlegs.
- b. Cants, crits o qualsevol altre acte molest.
- c. La producció de sorolls a la via pública per part d’una o diverses persones que pertorbi la tranquil·litat dels veïns, en especial durant l’horari nocturn.”

OCM. Article 43. Normes de conducta.

El Pla tampoc contempla l’actuació per a combatre els **actes vandàlics i delictius** que superen el llindar d’un comportament incívic degut a mals usos i pràctiques, a desinterès o a desinformació, motius que es troben en la majoria d’aquestes conductes. En aquest tipus de casos estem parlant d’un problema d’ordre públic per al qual no escau parlar de foment del civisme, tot i que la frontera entre una conducta incívica i una de delictiva és molt fràgil.

De la mateixa manera, tampoc es tractaran aquelles activitats en la via pública que correspondrien a **polítiques i disciplines sectorials** (de salut pública, de disciplina urbanística;...). Cal remarcar, en aquest sentit, que l’**Ordenança de civisme i convivència** de Manresa contempla la regulació d’algunes activitats que aquest pla no considerarà com a conductes incíviques i que no es tractaran com a motiu generador de cap actuació o campanya de foment d’actituds cíviques.¹²

¹² Com les que es descriuen en el Capítol 5: altres conductes a l’espai públic (Ocupació de l’espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat; Utilització de l’espai públic per a l’oferiment i demanda de serveis sexuals); capítol 7: consum de begudes alcohòliques; capítol 8: activitats i prestació de serveis no autoritzats. demanda i consum. estupefaents i drogues.

4.2.2. El missatge

L'estratègia de l'actuació en civisme a la ciutat es basa, com hem vist, en el foment d'una sèrie de valors i les actituds que els correspon. Això cal que es concreti en un **discurs general**, com el que hem construït en conceptualitzar què entenem per civisme i quins són els valors cívics de Manresa. Cal, però, que siguem capaços de sintetitzar aquesta discurs en un **missatge el més concret possible** per afavorir-ne la percepció per part de la ciutadania i de cadascun dels seus públics objectius. La idea principal del pla d'acció haurà de poder explicar-se en pocs segons de forma entenedora. Per tant, el missatge ha de ser tant breu com efectiu.

Encara que correspon als experts en comunicació determinar quins són els missatges més adequats per al foment de cadascun d'aquests valors, aquí s'aporten uns **lemes**, a tall d'il·lustració, de la idea de civisme subjacent a cadascun d'aquests **valors**:

- **Coresponsabilitat:** que manresa t'agradi també depèn de tu, del teu compromís, de la teva responsabilitat, de la teva implicació.
- **Tolerància:** no imposis als altres el que no vulguis que t'imposin a tu.
- **Amabilitat:** sisplau i gràcies continuen essent les fórmules màgiques...
- **Solidaritat:** per rebre, primer has de donar. Tens molt a oferir, participa i guanyaràs.
- **Voluntarietat:** fes possible allò que no té preu.

A partir de la idea que destil·len aquests lemes caldrà construir el **lema general o l'eslògan** que acompanyi la promoció general del pla o de cadascuna de les accions que proposa.¹³

En síntesi, el que volem transmetre des del govern municipal és que, des dels valors descrits, volem:

fer de Manresa una ciutat amb autoestima, endreçada i respectuosa.

¹³ Vegeu capítol 4.5.1.

4.2.3. L'acció

Les línies estratègiques de la política de civisme de l'Ajuntament de Manresa s'han de transmetre a partir del missatge que hem sintetitzat i de l'acció que caldrà realitzar per fer-ho efectiu. Per això, el **Pla d'acció** seguirà les mateixes pautes de l'estratègia i **s'enfocarà principalment a fomentar**:

- **Els valors de ciutat i les actituds cíviques.** Per a això, hem determinat els valors principals i les actituds corresponents que volem promoure i que s'hauran de promoure a través de les actuacions proposades.

Tot i que s'accentuarà el foment dels valors cívics, el Pla també incorporarà **actuacions per a evitar**:

- **Els comportaments incívics.** Per això els hem identificat i prioritzat, perquè caldrà actuar on més calgui i no dispersar esforços (no es pot fer tot ni tot alhora).

Aquests **valors, actituds i comportaments es relacionen directament**. Per això, cada actuació que es proposi per fomentar valors tindrà repercussió, en el fons, en un comportament incívic. A la inversa, el que es faci per a evitar comportaments incívics li correspondrà el foment d'algun valor.

Tractant-se d'un àmbit tant complex i divers com és el civisme caldrà que l'acció pública sigui constant i mantingui una continuïtat en el temps i en els moments i els llocs oportuns. Si volem fomentar actituds (i també canviar comportaments) es tracta d'una **actuació a llarg termini**.

constància + continuïtat + oportunitat (lloc, moment) = eficàcia

L'incivisme costa diners, tant si és per a solucionar els desperfectes com si és per fomentar les actituds cíviques, i cal que la ciutat ho sàpiga. Però **actuar decididament en favor del civisme** des de l'ajuntament no ha de ser necessàriament més car, si considerem que podem optar per **tres tipus de ciutat**:

- **La ciutat deixada.** Com que l'incivisme fa malbé el mobiliari urbà i espatlla l'espai públic, aquest és lleig, inhòspit, i es deixa d'actuar-hi, es "deixa estar".

- **La ciutat acondiciada¹⁴ i condicionada.** Hi ha una actuació constant de l'Ajuntament per a restituir tot allò que degrada l'incivisme. Aquest manteniment artificial de la qualitat de l'espai públic és enormement costós per a les arques municipals. Estem acondiciant l'espai condicionats per la reacció a l'incivisme.
- **La ciutat endreçada.** En aquest cas, la ciutat manté la seva qualitat perquè les inversions públiques es combinen amb l'esforç de la gent per respectar i conservar tant el mobiliari urbà com l'espai públic. Aquesta ciutat és més barata que la condicionada. És més cívica.

Si volem la ciutat endreçada, és a dir, amb una actuació decidida en favor del civisme, no es podrà dur a terme sense **coordinació i determinació**. Per a això serà imprescindible que hi hagi **lideratge per a impulsar-ho**. Un lideratge que ha de exercir-se, en primera instància, per part de l'ajuntament. Per això, es proposarà una estratègia d'organització interna municipal que faciliti aquesta actuació. Un lideratge que ha de complementar-se amb el dels diversos agents que actuen en la societat. En aquest sentit, per dur a terme cadascuna de les accions que es proposin es tindran en compte els diversos **agents que caldrà implicar-hi**, especialment:

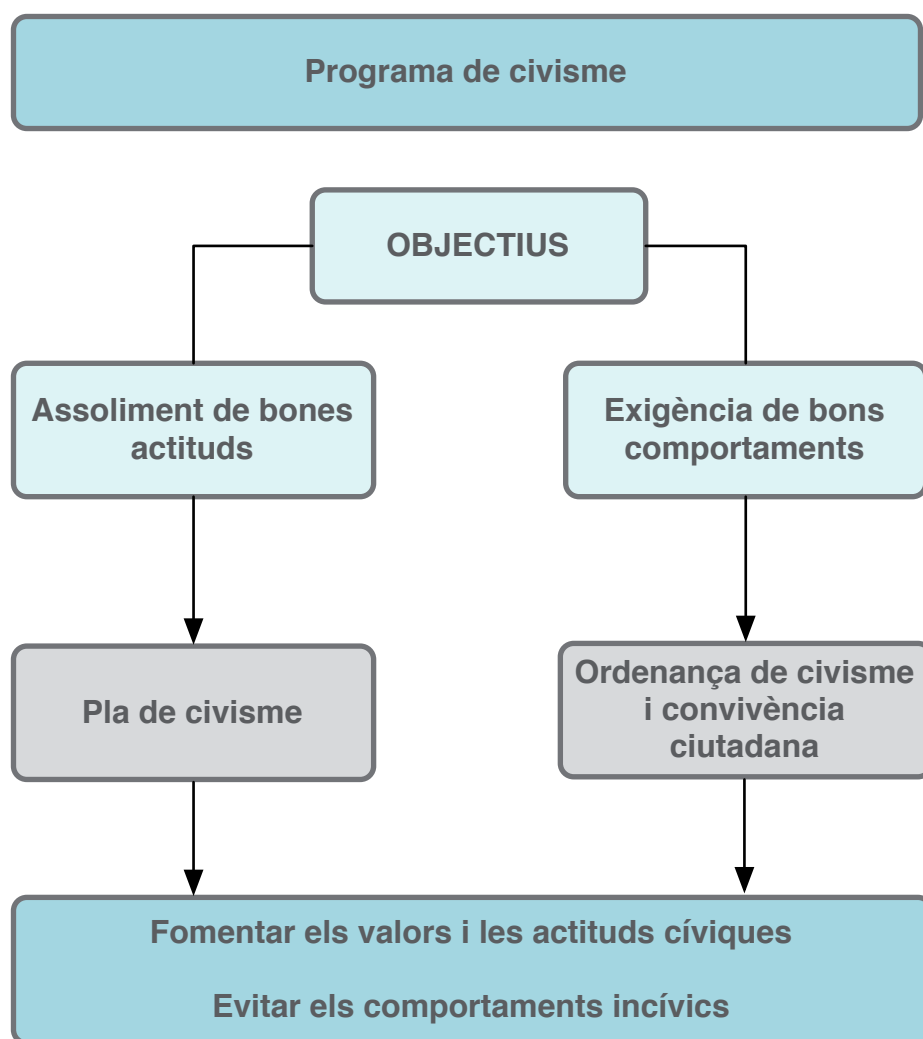
- El govern municipal, amb les regidories i àrees que hi tenen incidència (també la policia local per al compliment de l'Ordenança);
- Les famílies;
- Les escoles;
- La xarxa social (associacions, comerços, voluntariat, esglésies, ...);
- Els mitjans de comunicació.

El **Pla d'acció** s'estructura en **tres eixos d'actuació**:

- **Una proposta d'acció interna:** orientada la pròpia administració local, per tal que sigui el govern i el personal municipal un dels puntals del pla.
- **Una proposta d'acció externa:** accions destinades a la població en el seu conjunt, sobretot per al foment del civisme però també per a pal·liar els efectes de l'incivisme.
- **Una proposta de difusió:** una proposta dels principal criteris i instruments a considerar per a la difusió dels missatges i les accions.

14 Acondiciar: v. tr. [LC] Arranjar curosament, endegar amb condícia, mirament, minuciositat. (DIEC)

“L'Ajuntament durà a terme les polítiques de foment de la convivència i el civisme que siguin necessàries a fi d'aconseguir que els valors, les actituds i les conductes de les persones que són a la ciutat garanteixin el civisme i la qualitat de vida a l'espai públic.” **OCM. Article 7. Foment de la convivència ciutadana i del civisme**



4.3. Proposta d'acció interna

A continuació es fa la proposta d'aquelles actuacions que van dirigides a fer més eficient la implementació de les polítiques de civisme des de l'Ajuntament. Això es concreta bàsicament en dos eixos de treball:

- Per una banda, en la **selecció del model organitzatiu de l'Ajuntament per a les polítiques de civisme**; o sigui, de quina manera l'administració local pot estructurar-se per tal de dur a la pràctica el pla partint de la realitat organitzativa pròpia de l'Ajuntament i les seves capacitats.
- Per altra banda, en la definició d'algunes **actuacions per tal de donar suport** a aquesta política.

Aquesta proposta **d'acció interna** es presenta amb **quatre àmbits**:

- **L'organització i la coordinació interna** del govern i dels agents implicats;
- **L'impuls dels valors institucionals**;
- **L'observació per a l'acció**;
- **L'endrega de l'espai públic**.

Tot i que **l'aplicació de l'ordenança** de civisme escau incorporar-la dins de l'acció interna del govern pel que representa d'afectació a diverses polítiques sectorials i la seva necessària coordinació, s'entendrà més dins de l'acció externa, per la incidència directa que té en els ciutadans.

4.3.1. Organització i coordinació en civisme

De la diagnosi realitzada al funcionament de l'ajuntament de Manresa en relació al civisme es desprèn la inexistència d'una política comuna i de coordinació en la implementació de les diverses iniciatives existents. Per això, atès que –com hem vist– el repte del civisme afecta alhora a diverses regidories, és recomanable organitzar aquesta interrelació interna del govern i alhora la seva relació amb els altres agents de la ciutat.

1. L'organització i la coordinació municipals

Aquesta relació interna del govern s'articularia a partir de la **Comissió Cívica Municipal**. Aquesta comissió, de caràcter polític, tindria la següent composició:

- Presidència formal per part de l'alcalde de la ciutat, que delega en la
- Vicepresidència executiva:
 - La Regidoria de Participació ciutadana, Joventut i Gent gran, esdevé la responsable de les polítiques de civisme de l'Ajuntament. Convoca les reunions i en fa la gestió de fet.
- Membres:
 - Regidoria de Medi Ambient i Sostenibilitat;
 - Regidoria d'Ensenyament;
 - Regidoria de Serveis socials, Acollida, Cooperació i Sanitat;
 - Regidoria de Ciutadania, Barris, Serveis urbans i Cultura;
 - Regidoria de Seguretat ciutadana;
 - Gerència de l'ajuntament i àrea de comunicació del govern, com a coordinadors de la política interdepartamental i de promoció.

Les **funcions** d'aquesta comissió són:

- Establir les línies estratègiques de l'actuació municipal en civisme;
- Coordinar i fer el seguiment del desenvolupament del Pla d'acció;
- Determinar els programes i les accions a dur a terme i designar-ne els responsables polítics;
- Fer el seguiment de desenvolupament dels programes i les accions que realitzi la comissió tècnica;
- Avaluar i valorar les polítiques implementades.

La Comissió cívica delegaria la realització dels seus acords en una **Comissió tècnica de civisme**, coordinada per la persona designada per la regidoria responsable de la política de civisme. Aquesta comissió duria a terme el disseny i l'execució dels programes i accions determinats per la comissió de coordinació política.

2. La coordinació amb les organitzacions ciutadanes

En general, la coordinació estable i efectiva de les iniciatives en civisme que es duguin a terme entre **l'Ajuntament i les organitzacions** ciutadanes, es faria entre la **regidoria responsable** de civisme i els afectats, si és de caràcter general, o entre **cada regidoria del govern i els agents** de l'àmbit sectorial en qüestió. Així, per exemple, correspondria a la regidoria de Seguretat la coordinació amb els Mossos d'Esquadra; a la Regidoria d'Acollida la relació amb els col·lectius immigrants o amb les entitats assistencials; la d'Ensenyament amb el Pla educatiu o el Consell escolar municipal; etc. En cada cas, els **consells sectorials o de districte** de la ciutat haurien de ser informats, consultats i implicats en les accions en civisme en el seu camp o territori. El **Consell de Ciutat** seria l'òrgan per a promoure la participació en l'àmbit de civisme i per a la consulta, validació i avaluació de les polítiques de civisme a instància de la Comissió Cívica Municipal.¹⁵

La **Taula de civisme**, òrgan creat originalment amb la intenció de coordinar les polítiques de civisme a la ciutat,¹⁶ passaria a convertir-se en l'espai de trobada no formal ni estable entre l'Ajuntament i les diverses organitzacions que desenvolupen accions en civisme o que

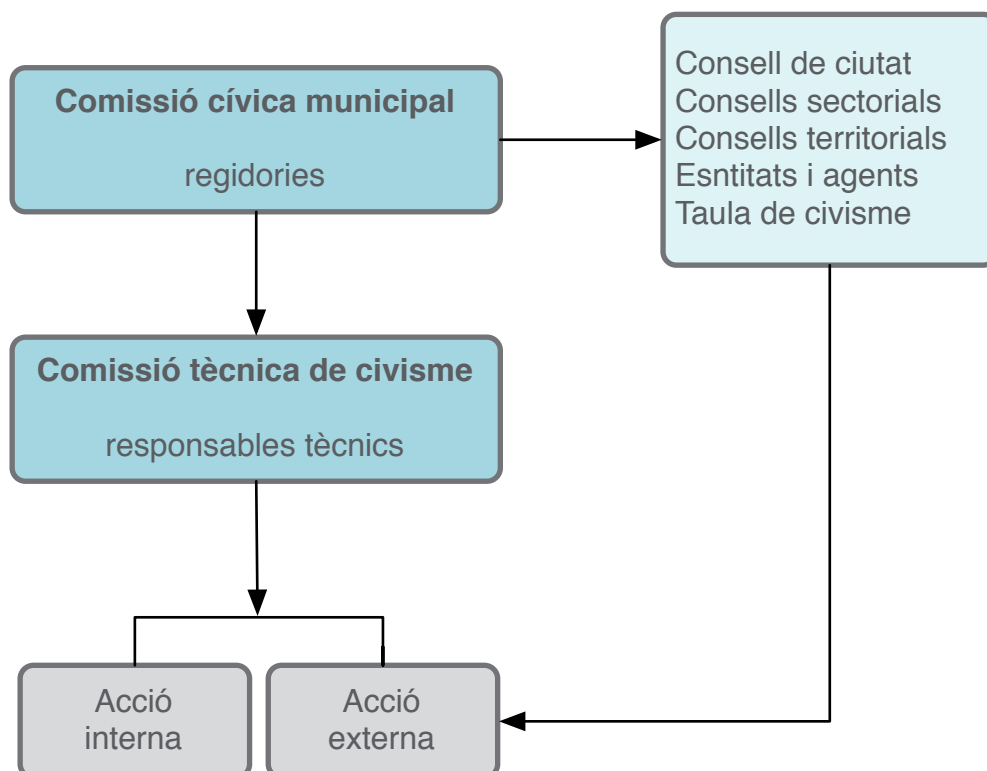
¹⁵ Vegeu capítols 4.3.3. i 4.4.1.

¹⁶ Vegeu capítol 4.1. Apartat "L'acció en civisme".

esdevenen agents clau en el foment dels valors cívics de la ciutat. No tindria una composició tancada si no que es determinaria en cada cas segons els temes a tractar i es podria derivar en grups o xarxes de treball a la ciutat.

La **coordinació estable i eficient dins del govern** en matèria de civisme garanteix l'eficàcia de les actuacions que es duen a terme i, alhora, la **implicació efectiva de les organitzacions** ciutadanes dins del seu àmbit sectorial d'actuació.

Organització i coordinació en civisme



4.3.2 Impuls dels valors institucionals

En parlar dels valors cívics de Manresa ens hem referit tant als que demanem per a la ciutadania com als **valors institucionals** que exigim per a l'administració pública: actitud dialogant; empatia i proximitat; reconeixement actiu de la pertinença; transparència i rendició de comptes; sintonia amb els grans objectius d'una societat moderna (excel·lència, innovació, emprenedoria, sostenibilitat).

En el cas de l'Ajuntament de Manresa, l'impuls d'aquests valors ve determinat, bàsicament per dues vies:

1. El Codi ètic de l'Ajuntament de Manresa

Per regla general, la feina dels càrrecs públics és exercida amb responsabilitat, voluntat de servei, transparència, eficiència... i molts dels principis que conformen l'agenda del bon govern. Però els casos de mala gestió i incompliment d'aquests principis (corrupció, ineficàcia, transfuguisme, manca d'informació...) han comportat un increment del desprestigi de la política i una manca de confiança dels ciutadans en els seus representants. El fet que l'Ajuntament de Manresa ja disposi d'un instrument que fixa els compromisos dels membres del govern i els treballadors municipals amb els ciutadans en el compliment de les obligacions fixades per llei i guiats per principis ètics en les seves actuacions, garanteix l'assumpció dels valors que hem determinat. Només cal la seva estricta observança.

2. Programa municipal de responsabilitat social

La "Responsabilitat Social Corporativa" (RSC) es refereix a la pràctica que manifesta una empresa quan incorpora plenament a la seva cultura organitzativa dues idees bàsiques: que s'ha d'implicar en el funcionament de la societat com un agent més, i que ha de **respectar i promoure els valors ètics en la seva relació amb les persones i amb el medi**. Però aquesta també és una pràctica que poden adoptar i promoure altres organitzacions, com les que no tenen ànim de lucre o, també, les administracions públiques. Fomentar la responsabilitat social corporativa des de l'ajuntament representa una aposta doble: per a les empreses i

per al municipi; per fomentar la coresponsabilitat, la implicació i gairebé tots els valors que demanem per als ciutadans i les institucions.

La RSC té **interès per al civisme** per dos motius:

- Perquè fa que les persones jurídiques també se sentin part de la comunitat.
- Perquè una organització amb RSC transmet unes actituds als seus membres que són igualment vàlides en la seva vida extralaboral.

L'ajuntament pot impulsar un **Pla de RSC local** a partir de les següents actuacions:

- Aplicar els principis de la RSC a la gestió dels organismes administratius.
- Instituir la RSC a les empreses públiques de què sigui titular.
- Fomentar el coneixement i la implantació de la RSC a les empreses del seu municipi.

4.3.3. Observació per a l'acció

En aquest apartat ens referirem a la **necessitat de disposar d'informació suficient i rellevant** sobre les pautes de civisme de la ciutat.

1. L'observatori de civisme

Com s'ha fet notar en la diagnosi de les dades del civisme a Manresa és molt important disposar d'un sistema integrat d'informació sobre la realitat del civisme a la ciutat, tant per conèixer les dades objectives sobre la incidència de comportaments incívics com per saber quines són les percepcions dels ciutadans. La creació d'un observatori és una acció habitual en molts ajuntaments per tal de poder realitzar una anàlisi continuada i comparativa de la realitat cívica del municipi, fent-se ressó dels principals problemes i la seva evolució. Els resultats obtinguts es presentarien al Consell de Ciutat. Aquest sistema hauria d'incidir principalment sobre:

- La coordinació i la sistematització en el **recull de dades** que es generen des de l'ajuntament o que es reben: instàncies de ciutadans al registre; denúncies a la policia local; queixes al 010; informes dels serveis de neteja; etc. Aquestes dades s'han de poder unificar.

- L'obtenció d'informació sobre la **percepció dels ciutadans** respecte els reptes de la ciutat i allò que més els preocupa. Es pot fer a través d'una enquesta periòdica.
- La creació **d'indicadors** per a l'avaluació de les mesures proposades, que hauran de referir-se necessàriament als comportaments incívics perquè no podrem quantificar la interiorització dels valors i la seva aplicació a la vida quotidiana.

Uns exemples:

- Observatori permanent per a la convivència. Ajuntament de Barcelona
w3.bcn.es/V28/Home/V28HomeLinkPI/0,3047,10062992_10231807_1,00.html
- Aj. de Sant Cugat (<http://www.santcugat.cat/obscitudania>)
- Aj. de Sitges (<http://www.sitges.cat/jsp/noticies/detall.jsp?id=37601073>)
- Aj. de Palma (<http://www.observatoripalma.org/>)

2. Mapa de l'incivisme

Es tracta de realitzar un “mapa de l'incivisme” de Manresa on s'indiquin quins són els **punts de la ciutat** que registren més fets incívics i de quin **tipus d'incivisme** es tracta. Aquesta és una eina imprescindible per ordenar l'acció de l'ajuntament però també per fer evident l'incivisme per tal que els mateixos veïns en siguin concients. L'objectiu no és estigmatitzar certes zones de la ciutat: per això caldria distingir aquelles zones d'ús intens pel conjunt de la població i que, per tant, no pot atribuir tots els seus actes incívics a la població resident sinó, sovint, a la visitant (per exemple, les zones comercials o de lleure). El mapa podria ser determinat per les dades de l'Observatori i amb col·laboració de cada Consell de Districte i les AV de cada lloc. Aquests “punts incívics” serien objecte principal de les actuacions que es realitzin i poden servir com a banc de proves per a altres indrets. El “mapa” es podria publicar periòdicament en la premsa local per conscienciar sobre l'estat de la ciutat

4.3.4 L'Endreça de l'espai públic

L'endreça de l'espai públic és, sobretot, una funció de l'Ajuntament. Però, atenent al valor de la coresponsabilitat i la implicació, cal que sigui també una acció en què hi participin els ciutadans.

L'ajuntament ha d'assegurar que els espais públics no "facilitin" l'incivisme. Per això, cal tenir l'endreça corresponent dels espais evitant, per exemple, racons que convidin a deixar-hi brossa; posant llum als punts foscos; dissenyant els parcs infantils per evitar que hi entrin els gossos; etc.

1. Disseny participat dels espais públics

En aquest sentit, s'entén aquesta proposta perquè es dissenyin els espais públics d'acord amb el que li cal a la gent, amb sentit comú i per evitar comportaments incívics. Per això, l'element bàsic a considerar és que **els veïns i veïnes participin en la definició de l'espai**. Així, si s'ha de portar a terme una urbanització d'un nou espai, cal fer-se dues preguntes principals:

- Què volen o què necessiten els ciutadans que es posi o es faci en aquell nou espai?
- Quins efectes tindrà aquesta nova urbanització ens els usos socials de l'espai?

La gran majoria de les vegades es fan obres sense parar-se a pensar com modificaran les conductes de les persones, si desplaçaran col·lectius que els utilitzaven, si n'atrauran de nous que poden generar nous conflictes... Per tant, és bàsic i imprescindible **que els veïns es sentin seu l'espai** i per tant que siguin ells **els que l'hagin definit i hagin triat** el mobiliari. Sempre, esclar, assessorats pels tècnics corresponents i amb limitacions legals i tècniques que pertoquen. Per a això, caldria pensar en **dissenyar un procés de participació** ben fet per a definir alguns espais públics.

2. Fer amable l'espai públic

Aquest model de disseny exposat fa referència a **espais nous**, a noves urbanitzacions, però no podem pretendre que les conductes cíviques es donin només en aquells espais que els veïns i veïnes han pogut definir, ja que en els propers anys segurament es portaran a terme poques inversions i, per tant, poques urbanitzacions. Cal treballar per **fer més amables i més cívics els espais que ja tenim**. En aquest sentit, es pot pensar en actuacions com:

- **Generar activitats de dinamització constants**, que els espais siguin vius, que hi passin coses. Això ajuda a no generar una sensació de deixadesa i que per tant la gent valori més aquell espai i el cuidi més. És una tendència “embrutar” un lloc que no utilitza ningú, que un espai que se sap que aquell cap de setmana s’hi farà una activitat ciutadana.
- **Accions d’embelliment dels espais amb els veïns**. Posar flors als elements verticals de les finques (balcons, façanes...), jardineres a les places,... I que siguin els mateixos veïns els que les cuidin. O pintant locals tapiats com s’ha fet al carrer Barreres. A part d’embellir la ciutat l’objectiu és crear relació i consciència col·lectiva que compartim un espai i l’hem de cuidar i embellir entre tots.
- **Arranjar de forma temporal espais en desús**. Això fa bàsicament referència a solars que generen una sensació de deixadesa important. Si ja se sap que aquell **solar** no s’urbanitzarà o no s’hi construirà durant 3-5 anys, cal donar-li un ús durant aquest temps. Es pot impulsar un programa de cessió temporal de solars privats. Es pot fer el mateix per a les **parets mitgeres** de cases enrunades.

Un exemple de casa i un de fora:

- La ciutat de Saragossa ha desenvolupat des del 2009 un programa d'intervencions en solars anomenat “Estonoesunsolar”. www.youtube.com/watch?v=f8Dr_oBFt7M
- Una de les accions del Projecte Barris de la FAV és *El carrer és casa teva*, en què voluntaris dels barris fan dissabte de l'espai públic.

4.4. Proposta d'acció externa

Les actuacions externes que es proposen d'impulsar des de l'Ajuntament van dirigides fonamentalment al **foment de les actituds cíviques**, però també es fa referència –en menor mesura– a la prevenció i a la solució de les conseqüències dels **actes incívics**.

L'acció externa, doncs, es presenta sota **quatre àmbits d'actuació**:

- Per a la **proximitat i la receptivitat**.
- Per a la **implicació ciutadana**.
- Per a la **sensibilització** dels ciutadans en els valors del civisme.
- Per a la **reacció ciutadana** davant dels comportaments incívics.

4.4.1. Accions per a la proximitat i la receptivitat

“Sens perjudici de l'existència d'altres interessats a part del presumpte infractor, qualsevol persona, en compliment de l'obligació prevista a l'article 56, pot presentar denúncies per posar en coneixement de l'Ajuntament l'existència d'un determinat fet que pugui ser constitutiu d'una infracció d'allò establert en aquesta Ordenança.” **OCM. Article 56. Denúncies ciutadanes**

El primer nivell d'acció externa que ha d'implementar l'Ajuntament és la **necessitat d'atendre correctament els ciutadans** que es dirigeixen a l'administració per informar-se o per denunciar l'incivisme a la ciutat i informar-los sobre els valors cívics que volem o els comportaments incívics que cal corregir.

1. Informació i atenció cívica

Els actes incívics generen el malestar de molts ciutadans afectats per les seves conseqüències. En la mesura que sigui possible, seria oportú disposar d'un espai físic on centrar la gestió dels aspectes relacionats amb el civisme i per a l'atenció presencial als ciutadans; tasca que ja es fa en certa mesura a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Però, en tot cas, el que és

més rellevant és disposar d'un servei o un procediment ordenat i eficaç pel qual els ciutadans sàpiguin que hi ha algú que se'ls escolta i els explica què es fa per solucionar els problemes d'incivisme.

Per a això és podria disposar d'una **persona responsable d'atenció cívica** i de referència per als veïns i veïnes; un interlocutor vàlid i resolutiu, algú pròxim i que t'escolta, però que disposa, a més, de les eines i recursos per solucionar els problemes de carrer. Ha de ser una persona d'un perfil concret, no només per a l'atenció burocràtica darrera un taulell, sinó algú amb coneixement de la ciutat, fent feina a peu de carrer, coneixent les queixes dels veïns in situ. Aquest responsable de l'atenció cívica ha de poder transmetre les demandes als tècnics municipals per tal que les resolguin i obtenir-ne el retorn per tal que pugui informar-ne al ciutadà. Aquesta figura estaria vinculada directament a la **regidoria de Ciutadania, barris i serveis urbans**.

Per altra banda, al marge de si existeix o no aquesta figura, caldria disposar de **canals d'informació i comunicació directa i interactiva** de la ciutadania amb l'Ajuntament que trenquin la distància habitual i que demostrin agilitat de resposta, especialment per a respondre les queixes i les observacions dels ciutadans en comportaments i actes incívics.

- **La creació d'un *website* específic** sobre l'àmbit del civisme pot ajudar a **concentrar tota la informació** que es vol transmetre a la ciutadania i denota major preocupació sobre el tema que no pas si només es compta amb una breu secció del web genèric de l'Ajuntament. Un web així pot esdevenir una eina de comunicació molt **útil per a atendre els ciutadans, informar sobre els objectius de civisme i difondre les actuacions**: informant sobre bones pràctiques, responent a les preguntes més freqüents, promovent campanyes, etc.¹⁷ Ha de ser el *hub* informatiu i el de feed-back de possibles accions en els *social media*. Cal, però, que alhora tingui continguts lúdics i participatius, que informin des de la interacció. Al mateix temps, gràcies a l'anàlisi automàtica que Google fa del comportament dels navegants, la pàgina web també esdevé un sistema molt útil per adonar-se de quins són els temes que preocupen els ciutadans.

17 Vegeu capítol 4.5. Apartat: Els mitjans; "Campanya a les xarxes socials".

Algun exemple:

- Consell del Districte de Hart (sud-est d'Anglaterra): Per a cada possible problema se suggereix una gran quantitat de formes i contactes possibles per tal de solucionar-ho". www.hart.gov.uk
- Ajuntament de Mollet:
- http://www.molletvalles.net/DetallContinguts/_wEovPETJ6tdWEYHglpX5CZlcsi5iLQWE

El web és un element clau per connectar amb els ciutadans, especialment perquè concentra tota la informació al voltant del civisme; però cal complementar-ho habilitant altres mecanismes, com ara:

- **Telèfon cívica:** cal revisar el paper del 010 i la viabilitat d'un "telèfon cívica" que atengui expressament els casos relacionats amb civisme.
- **Servei sms:** l'habilitació d'un servei sms perquè la ciutadania pugui denunciar els fets incívics atorga dinamisme i sensació d'eficàcia i d'atenció personalitzada.
- **Mail civisme:** en el mateix sentit que l'sms, podria crear-se un compte de correu electrònic que reculli les queixes o suggerències dels ciutadans. Tant en aquest cas com en el servei sms és molt important que s'emeti una resposta al ciutadà per tal que aquest no tingui la sensació que el seu comentari es perd. Almenys, agraint-li la seva aportació i informant-lo que s'actuarà.

Un exemple:

L'Ajuntament de Badalona ha activat un servei amb el qual els ciutadans que detectin conductes incíviques a la via pública podran informar-ne la Guàrdia Urbana a través d'un missatge de mòbil. Els agents de la Unitat de Civisme reben la informació directament al mòbil, permetent-los prioritzar millor els serveis."

http://badalona.cat/portaWeb/badalona.portal?_nfpb=true&_pageLabel=contingut_estatic&dDocName=AJB017429#wlp_contingut_estatic

2. La mediació en l'espai públic

L'Ordenança de civisme de Manresa preveu **la mediació com un dels mecanismes de prevenció dels riscos de l'incivisme**. L'ajuntament disposa del projecte Enllaç “Equip d'intemediació i treball comunitari”,¹⁸ un servei de mediació per a conflictes entre particulars, dependent del Programa d'Immigració i Ciutadania. En tot cas, caldria valorar la possibilitat de crear un programa semblant però per a la **mediació en l'espai públic**. Bàsicament seria el mateix que la **mediació entre particulars però exportada a problemes col·lectius** i que tenen lloc a l'espai públic. Per exemple, quan hi ha actituds incíviques reiterades, o simplement actes molestos als veïns, en un mateix espai (grups de joves amb patins, botellades, punts de trobada de gent,...) i que genera sovint conflictes entre ells, és quan podria intercedir una tercera persona fent de pont entre els uns i els altres.

“L'Ajuntament de Manresa promourà la mediació i la resolució alternativa de conflictes com a eina bàsica per a una societat menys litigiosa i més cohesionada, dins de les disponibilitats pressupostàries i d'efectius humans i materials.” **OCM. Article 62. Mediació**

3. Els agents o informadors cívics

“Les persones que, per encàrrec de l'Ajuntament, realitzin serveis a la via pública podran actuar com a agents cívics amb funcions de vigilància d'aquesta Ordenança. Quan correspongui, els agents cívics podran demanar a la Policia Local que exerceixi les funcions d'autoritat que té reconegudes per l'ordenament jurídic.” **OCM. Article 53. Agents cívics.**

La figura dels agents cívics ha estat utilitzada en molts ajuntaments amb resultats semblants. En alguns aquest servei es fa amb persones contractades però també es pot fer amb voluntaris. En aquest cas, es fomenta la coresponsabilitat dels ciutadans i és una manera molt directa d'arribar al destinatari.

En general, l'agent cívic pot fer funcions com:

- Infomar els ciutadans sobre l'ordenança de civisme i facilitar-los elements informatius com fullets o útils com bosses per a deposicions de gossos, etc.

¹⁸ Vegeu annex 5.1. Apartat “Sanitat, serveis socials, acollida i cooperació”

- Detectar incidències i rebre les observacions dels ciutadans.
- Participar en les actuacions específiques que s'enduguin.
- En altres modalitats, els agents cívics dirigeixen el trànsit a les sortides de les escoles o altres funcions d'ajuda a la comunitat.

En general, els agents cívics solen tenir una **efectivitat temporal**. Quan un agent cívic (amb elements distintius en el vestir) incideix en un mateix lloc periòdicament o es troba amb la mateixa gent que ja ha informat perd l'eficàcia i els ciutadans solen evitar-los (per exemple, la gent que passeja gossos en un parc). En qualsevol cas, és millor que els agents o informadors cívics se centrin en determinats **espais o accions específiques i temporals**; per exemple, en els parcs i en els propietaris de gossos; en la recollida de brossa en els contenidors; en les sortides de les escoles; al barri vell...; és a dir, en llocs i àmbits concrets, però no sempre, per a tots els temes i a tot arreu.

L'ajuntament de Manresa disposa actualment d'un **educador ambiental**, dins de la concessió de neteja, que pot destinar cent hores anuals a tasques d'aquest tipus

Les fórmules per activitar un equip d'agents poden ser molt variades però és recomanable que es faci **a partir d'una entitat** –o varies– que aculli els voluntaris i que els coordini amb l'ajuntament. En tot cas, cal assegurar que la seva funció es realitza **de forma coordinada, supervisada i amb garanties** per a la seva seguretat.

Hi ha altres possibilitats per fomentar aquesta funció:

- **Capacitació d'agents comunitaris.** Es tracta d'anar formant els mateixos veïns i veïnes perquè siguin ells mateixos els que en el dia a dia acabin gestionant aquestes conductes incíviques. És també una manera d'anar adquirint consciència de grup, que no et sentis sol patint sempre els mateixos problemes... que els que ho fan "tot" bé se sentin forts, i els que tenen males conductes siguin els febles i "aïllats" socialment. En aquest sentit, la iniciativa de la FAV pot jugar-hi un paper especial.
- **Bones pràctiques per a col·lectius específics.** Es tracta de fer tallers de bones pràctiques en grup incidint en el canvi d'hàbits. Per exemple, en alguns grups d'immigrants que no són conscients que algunes pràctiques poden afectar la convivència perquè per a ells és un costum interioritzat o un hàbit cultural.

Uns exemples de casa:

- La **Federació d'Associacions de Veïns** va desplegar el 2011 una “**patrulla d'agents mediambientals**” per aconsellar als usuaris de la via pública del bon ús dels espais (V. cap 5.1. Projecte “Barris Cívics” a “Ciutadania i barris”).
- Des del **Consell comarcal** també es va impulsar entre el 2003 i el 2008 una actuació anomenada “**Àngels de nit**”, consistent en grups de joves que sortien de nit a llocs de lleure juvenil per conscienciar sobre riscos. Des del 2005 es formava uns 40 joves estudiants d'infermeria sobre malalties de transmissió. De l'experiència es destaca la importància d'adreçar-se als joves des de la proximitat d'utilitzar el seu mateix registre en comunicar-s'hi. Una experiència semblant es feia a Vic impulsada per alguns locals nocturns per conscienciar els joves a l'hora de tancament per evitar el soroll entre el públic que sortia.

Uns exemples de fora:

- Ajuntament de Vic
<http://www.eixdigital.cat/Catalunya-central/Societat/1125-vic-aposta-per-la-tinenca-responsable-i-la-proteccio-dels-gossos.html>
- Ajuntament de Lleida
<http://www.paeria.es/cat/ajuntament/noticies.asp?Detall=True&IdNoticia=14682&PaginaAnterior=/cat/index.asp>
- Ajuntament de Tarragona
<http://www.tarragona.cat/lajuntament/conselleries/medi-ambient/medi-ambient/educacio-ambiental/campanyes/civisme-2011>
- A Sant Cugat del Vallès els agents cívics repartien un “talonari d'avisos cívics”.

4.4.2. Accions per a la implicació ciutadana

La creació d'un **espai de compromís amb el civisme** ajuda a posar en comú els objectius i fer visible la **implicació de les organitzacions ciutadanes** davant la població. Com més gent doni suport a les accions de millora en aquest àmbit, major credibilitat obtindrà el missatge i més fàcilment sintonitzarà amb els manresans i manresanes. Aquest apartat vol promoure, sobretot, els valors de la **coresponsabilitat, solidaritat i voluntarietat**.

1. Manifest “El compromís cívic de Manresa”

Entre les diferents fórmules d'implicació ciutadana en pro del civisme, proposem l'edició d'un **manifest ciutadà per al compromís cívic**, pensat especialment per a la participació de les **organitzacions ciutadanes**. El Manifest ha d'indicar compromís que suposa per l'entitat o empresa que el signa. Pot indicar els valors cívics de la ciutat (segons es determinen en aquest pla) o una relació de compromisos concrets i pràctics generals als quals es compromet el signant (mantenir net el seu espai de carrer; fer bé la gestió dels residus que genera; participar dels actes ciutadans i dels elements d'identitat de la ciutat; etc. També pot fer-se per sectors (entitats ciutadanes, botigues, bars i restaurants...) i distingir-se per diferents compromisos “sectorials”; per exemple, en els cas dels establiments de restauració es pot fer èmfasi en els sorolls i el respecte als veïns.

Cal aconseguir **l'adhesió d'entitats i comerços** d'àmbits diversos i fer-ne, posteriorment, una àmplia difusió en els mitjans locals de comunicació publicant-ne els noms. També es pot fer evident aquest compromís amb distintius informatius com un adhesiu a la porta d'entrada d'un comerç amb el lema de la campanya o amb una indicació del tipus “jo també em comprometo per una Manresa cívica”. Per altra banda, les entitats adherides poden dur a terme accions paral·leles que reforcin el seu grau de compromís, com la convocatòria de concursos que premiïn valors i bones accions cíviques dels seus socis o clients. El Compromís Cívic de Manresa hauria de ser una iniciativa impulsada des del **Consell de Ciutat**, convidant tota la ciutat a adherir-s'hi.

Un exemple de casa i un de fora:

- L'associació de veïns de la **Font dels Capellans** de Manresa ha tornat a engegar el 2012 el projecte "Font solidària" que consisteix a oferir vals bescanviables per aliments en un supermercat. Per a obtenir-los cal demostrar que els vals serveixien per cobrir primeres necessitats i signar, a més, una carta de compromís de voluntariat per petites tasques a benefici del barri.
- L'Ajuntament de **Sant Cugat** va posar en marxa l'any 2002 el Programa d'adhesions *Sant Cugat Ciutat Cívica*. És el Fòrum impulsor d'acords, pactes i compromisos mutus entre l'Ajuntament, les entitats i les empreses de la ciutat per tal d'endegar accions concertades per a la millora de la convivència ciutadana i la promoció del civisme.

2. El Banc del Temps

El Banc del Temps és un projecte impulsat per l'Ajuntament de Manresa per a incentivar les pràctiques de bon veïnatge i propiciar valors com la solidaritat, la cooperació i la participació entre la ciutadania. Aquest projecte es relaciona directament amb la promoció del valor de solidaritat entre les persones properes, des d'una nova organització del temps i el consum responsable de recursos i serveis, posant al centre el treball de les persones i el valor dels béns naturals. El Banc del Temps pretén orientar els intercanvis de temps a tasques puntuals (atenció a les persones, tasques domèstiques, formació, entre altres) per fomentar així el coneixement i la confiança en els altres per tal de resoldre les necessitats de la vida diària. En aquest Banc, el temps és la riquesa principal i, per tant, la unitat de valor. Per això, la unitat d'intercanvi és l'hora, independentment del servei que s'ofereixi o que es rebi. Totes les habilitats tindran el mateix valor, depenent del temps. Els intercanvis es fan mitjançant talonaris d'hores tipus xecs que s'intercanvien entre persones usuàries.

3. Programa de voluntariat sènior

No existeix un programa general de voluntariat a l'Ajuntament de Manresa. Cal destacar, però, el conveni amb la Creu roja pel qual gestiona voluntariat adreçat a gent gran. I el treball amb voluntaris, de forma no regulada, des del programa de Gent Gran, Joventut, Dona...

Manresa s'ha declarat recentment "Ciutat amiga de la gent gran". En aquest context de voler donar protagonisme als més grans escau pensar també en la seva **implicació en fer una Manresa més cívica**. El foment del **voluntariat de la gent gran o sènior** és una oportunitat per integrar aquest col·lectiu com un agent actiu més del desenvolupament de la ciutat i per a aprofitar tot el seu capital alhora que se'ls ofereix una oportunitat per sentir-se compromesos, útils i gratificats. Així, el voluntariat sènior respon a la conjunció de dues necessitats: donar sortida a l'envelliment progressiu de la població i donar resposta a la manca d'implicació social en els reptes comunitaris. Per altra, la major part d'aquest programa s'adreça a qualsevol tipus de voluntariat.

Aquest programa es basa en el **foment dels cinc valors cívics** que promovem per a la ciutat: la coresponsabilitat, l'amabilitat, la tolerància, la solidaritat i, molt especialment en la **voluntarietat**; però també pot potenciar els altres valors de ciutat: En aquest context es poden dissenyar **accions de voluntariat sènior** com les que segueixen:

En l'emprenedoria i la feina: Incrementant l'esperit emprenedor dels joves a partir de les relacions intergeneracionals. Es pot pensar en crear un programa que enllaci el món de l'educació i l'empresa consistent en demanar a directius i empresaris jubilats que ofereixin la seva experiència i coneixements al foment de l'emprenedoria i a la gestió empresarial, assessorant joves i tutoritzant-los en els seus projectes (p.e., a través dels "vivers d'empreses"). Es poden fer també sessions informatives i classes pràctiques als IES i Instituts de FP per tal que els joves es familiaritzin amb el món empresarial; assessorant aturats que volen capitalitzar la seva prestació per muntar un negoci; en la formació i l'assessorament a nous professionals, al marge de la formació reglada; assessorant els joves en l'elecció de la seva trajectòria professional; fent tutories professionals a nouvinguts, etc.

- **En la gestió d'equipaments:** assessorant a les entitats i a l'ajuntament en la gestió dels equipaments (centres cívics, esportius, culturals...), suggerint i aconsellant en aquells aspectes en què poden aportar la seva experiència. També poden participar en l'organització de les activitats que s'hi desenvolupen i en la seva gestió ordinària.
- **En la divulgació de la identitat ciutadana:** fomentant la identitat, l'autoestima, la integració i el sentit de pertinença a la ciutat a partir de la recuperació de la memòria històrica i de la preservació i difusió del patrimoni local. Els jubilats poden fer de guies en els equipaments patrimonials i al centre històric, atenent turistes o proposant rutes per la ciutat a persones amb mobilitat reduïda.

- **A l'escola:** amb l'objectiu de fomentar les relacions intergeneracionals entre els avis i els néts dins de l'escola. Hi ha múltiples accions a fer. Es poden canalitzar a través de les AMPA's.
- **Al carrer:** actuant com agents cívics o participant en el manteniment de l'espai públic, creant equips estables de gent gran per cada barri de la ciutat encarregats de vetllar per l'estat de l'espai públic. O també en la custòdia d'espais públics com s'explica més endavant.
- **En la integració:** acollint nouvinguts oferint-los suport en l'acompanyament, la informació i la formació en aspectes que faciliten la seva integració: les normes cíviques; els tràmits amb l'administració, entitats financeres, asseguradores, etc. També, especialment, entre dones grans i les immigrades, perquè en la majoria de les comunitats estrangeres són la baula entre els usos i costums de la seva cultura i els de la societat d'acollida. Per això, la informació i la formació de les dones en els codis de conducta ciutadana pot ajudar a la seva difusió a partir del rol que juguen en la família i en la transmissió de valors.
- **En la mediació:** actuant com a mediadors, millorant els canals de participació i comunicació ciutadana, col·laborant en el programa Enllaç.
- **En la mobilitat:** a partir d'actuacions com el suport en els transports públics ajudant les persones amb dificultats de mobilitat; ajudant a regular el trànsit en l'accés escolar; etc.
- **En la natura:** realitzant accions de preservació i difusió de l'entorn natural en cooperació amb els serveis municipals, exercint d'observatori del seu estat, formulant propostes de millora i participant del seu manteniment i neteja. També fent visites guiades a escolars i a gent gran als espais naturals i parcs urbans.
- **Al mercat:** ajudant les persones amb dificultats de mobilitat o que no poden sortir de casa a realitzar les compres al mercat. Especialment indicat per realitzar en cooperació amb els mercats municipals.
- **A casa:** acompanyant altra gent gran sola oferint-los companyia. Aquest programa es pot realitzar com a activitat intergeneracional amb joves. La proximitat de la gent gran permet

localitzar-ne una altra en situació de necessitat. D'acord amb l'ajuntament i les AV de cada barri, es poden formar grups de jubilats per detectar casos de persones en risc d'exclusió. Això pot generar accions de RSC per a empreses que ajudin a rehabilitar les llars o a millorar la seva qualitat de vida.

Exemples de casa:

- La FAV detecta situacions de risc que afectin les persones grans que requereixin intervencions en l'àmbit dels serveis socials i tractar de canalitzar-les a través de l'associació, les Administracions Públiques, etc.
- L'empresa manresana Constructora d'Aro ha dut a terme des de fa anys una acció social semblant, en col·laboració amb l'Ajuntament i la FAV.

- **A l'hospital:** enfocat a l'acompanyament de persones malaltes i soles. Els voluntaris peixen els malalts i ofereixen companyia, assistència i entreteniment a persones sense família ingressades. Poden realitzar-se també en centres de dia o en domicilis particulars.

La majoria de les **accions** proposades en voluntariat sènior són susceptibles de ser enteses com a programes d'acció en civisme més generals o poden ser **dutes a terme per qualsevol entitat ciutadana** o adaptades a **qualsevol altra modalitat de voluntariat**, com per exemple, el de família.

4. Programa “Voluntariat en família”

Hem dit que la família era un dels agents clau a través del qual difondre els valors cívics de la ciutat i per arribar al principal públic objectiu: els infants, els adolescents i els joves. En aquest sentit, es pot promoure un programa de voluntariat en família organitzats **a partir de les AMPA**. Un voluntariat d'aquest tipus **implica tres eixos estratègics** per a les polítiques de civisme: **els joves, les famílies i l'escola**.

El voluntariat només s'exerceix des de la majoria d'edat i aquest model en família permet la implicació dels menors. Es fomenta la participació activa de la família en la societat transformant-la a partir de l'acció solidària personal, donant respostes a necessitats socials i cíviques. És una forma de viure el voluntariat com a font **d'enriquiment personal i familiar**, i

com a projecte educatiu. Les AMPA no organitzen directament l'activitat voluntària sinó que són el pont o el vincle amb les associacions que ja realitzen voluntariat (excepte en activitats promogudes al si de l'escola). A part que una família pot ser voluntària de forma estable i periòdica, aquest programa permet la màxima flexibilitat fent un **voluntariat puntual amb les associacions**. Així, per exemple, es poden donar col·laboracions amb:

- el Banc d'Aliments (amb famílies a les sortides dels supermercats informant els clients);
- amb el Programa Rius (netejan les lleres dels rius);
- amb les associacions de gent gran: en programes intergeneracionals amb avis com l'acompanyament amb gent sola o amb acords amb les residències properes a l'escola fent activitats amb els escolars, etc.

En aquest marc de voluntariat s'hi poden incorporar diverses de les accions proposades en aquest pla d'acció. El programa es pot promoure des del Consell Escolar, des de la Federació d'AMPA o com a activitat dins del Projecte Educatiu de Ciutat o del Consell d'Infants. Cada escola pot tenir la seva pròpia iniciativa.

Un exemple: "**Voluntariat en família**" és una iniciativa de les Associacions de Mares i Pares d'Alumnes del Col·legi Pare Manyanet (Les Corts) i del Col·legi Jesús, Maria i Josep (Sant Andreu) de Barcelona que promou que els membres de la família, actuant en equip, duguin a terme accions de voluntariat en diferents àmbits, durant el seu temps d'oci. <http://voluntariatenfamilia.org/>

5. Programa de custòdia dels espais públics

Aquesta acció consisteix en **promoure** la convivència a la ciutat a partir de **la implicació i la corresponsabilització dels veïns amb el seu entorn i amb els equipaments públics** que disposen al seu voltant. Es tracta de fomentar el sentit del respecte pels béns públics i de l'assumpció del seu cost. Un exemple podrien ser els **parcs infantils**. En aquest sentit, a partir del programa general de l'ajuntament per instal·lar i mantenir parcs infantils -amb una despesa estàndard establerta- es podria conveniar amb una organització vinculada al carrer/barri (AV, entitat cívica, de comerciants, junta de propietaris...) la seva instal·lació i manteniment.

Relacionat amb la proposta que s'ha fet abans del disseny dels espais públics,¹⁹ els veïns també podrien **participar en la presa de decisió** respecte a la seva ubicació o el seu format-

¹⁹ Vegeu capítol 4.3.4.

contingut i en el seu cost (a partir del mínim establert i buscant patrocini). Els veïns haurien de ser **coresponsables del seu manteniment** o vigilància amb l'ajuntament. Cada parc hauria de tenir un cartell informatiu sobre el seu cost, els patrocinadors, amb missatges de coresponsabilització, amb referents educatius, etc. Cada parc podria d'estar dedicat a un personatge destacat pel seu treball en el camp infantil o en civisme (del barri, de l'escola, de la ciutat).

6. Programa de sensibilització dels costos de l'incivisme i dels serveis i els espais públics.

Com hem dit en l'estratègia,²⁰ actuar en favor del civisme representa un cost molt important per a la ciutat, tant pels desperfectes causats com per les accions que es duguin a terme. Per això, és clau que se **sensibilitzi els ciutadans sobre**:

- **el cost de l'incivisme**, i
- **el cost de la ciutat** en general.

Es tracta de difondre el missatge que **allò públic** no és que no sigui de ningú sinó que **és de tots**. Hi ha dues maneres fonamentalment per a **sensibilitzar els ciutadans del cost d'allò públic**: una, fent pagar pel servei (la factura de l'aigua) i, l'altra, explicant-lo i evidenciant-lo quan no es paga directament. Hi ha molts serveis públics el cost dels quals no és conegut pels ciutadans perquè queden incorporats en el pressupost general. En aquest sentit, caldria habituar-se a explicar en cada servei-espai-equipament-activitat el que costa oferir-lo i el percentatge del que paga cadascú en el moment del seu ús: es podria explicitar la part que paga l'usuari i la que paguem tots en una entrada al teatre; quan s'agafa un autobús; quan es paga el rebut de l'escola;... Es podria **als tiquets o als rebuts** el cost anual d'aquests serveis a l'ajuntament.

També cal informar de la “**factura social**” de forma explícita i comprensible:

- quant a **cost econòmic**: explicant què gasta cada dia la ciutat en l'enllumenat públic, en la reposició d'una paperera... El **consum**, i no només el cost, també pot ser un element de sensibilització: el consum d'aigua mensual pot ser un barem, un repte, a rebaixar per part de tots.

²⁰ Vegeu capítol 4.2.2.

- quant a **cost social**: a banda del cost econòmic per a l'Ajuntament, l'incivisme també té **un cost per a la qualitat de vida de la societat**. És una factura social que el vandalisme espatlli el mobiliari urbà i que una plaça no tingui bancs –perjudicant els avis– o que un parc infantil tingui el sorral ple de caques de gos –perjudicant els nens.

De la mateixa manera, en el cas dels costos directes de l'incivisme caldria elaborar i fer públic (premsa, web,...) un **informe anual sobre els costos de l'incivisme a la ciutat** a partir de les partides que es destinen a pal·liar i reparar aquests comportaments sobre l'espai públic (neteja especial, grafitis, mobiliari trencat, etc.). L'import total d'aquesta despesa es podria equiparar al que costen altres serveis públics (p.e.: despeses en incivisme i cost de manteniment de les escoles). De forma més gràfica es podria fer una **exposició** que tractés el fenomen de forma didàctica i atractiva i contundent. O, fins i tot, posant un “comptador” de despesa acumulada al web de civisme.

7. Targeta ciutadana d'implicació cívica.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és **fomentar la implicació ciutadana** i el sentit de pertinença, alhora que **bonificarà alguns comportaments i actituds**. Així doncs, tenir una targeta d'implicació cívica comportaria bonificacions en taxes i serveis i altres beneficis per al propietari. Un exemple del tipus d'implicació i retorn que representaria el fet de tenir la targeta podria ser en les aportacions a la deixalleria i al punt de recollida d'oli: La targeta permetria registrar cada vegada que s'aporten residus a la deixalleria municipal i d'oli domèstic al punt de recollida d'oli. Aquestes aportacions podrien comportar bonificacions a la taxa per recollida, tractament i eliminació d'escombraries i altres residus urbans. De la mateixa manera, la targeta es podria obtenir i carregar per la participació en programes de voluntariat o d'actuació cívica i obtenir a canvi preus més barats a museus, equipaments i serveis municipals.

Un exemple:

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès disposa d'una targeta de serveis ciutadans: *Veritablement Implicat per Sant Quirze del Vallès*, VIPSQV.

http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_Csc0skTygzOMK7r6QMsWXQ7g3iyxWArF

4.4.3. Accions per a la sensibilització

Aquestes accions van dirigides a donar compliment als criteris de **proacció i prevenció de les polítiques de civisme**; és a dir, al foment dels valors cívics. Tot i que la majoria de les accions poden ser dirigides a tota la població, farem una especial referència **al públic objectiu principal –els menors i els joves**. Tal com hem explicat en l'estratègia²¹, aquests són els principals destinataris si es vol canviar la dinàmica de comportament incívic d'avui amb una generació de ciutadans més sensible a les actituds cíviques i a la convivència ciutadana. Cada un d'aquests dos públics objectius compta amb característiques i entorns propis que cal tenir present per dur a terme les accions de forma eficaç.

1. Guia pràctica de bones pràctiques cíviques

Una de les **accions més bàsiques** per a la sensibilització dels ciutadans és la informació d'allò que són bones pautes i bones pràctiques en civisme, especialment quan es refereixen a les petites accions que podem fer tots, i també per informar sobre l'aplicació de l'ordenança. Tot i que aquesta informació pot difondre's a través de molts mitjans, la creació de la fulleteria promocional és un dels mitjans més utilitzats per difondre tot tipus de campanyes. L'edició d'un **fullet** permet una distribució fàcil i universal (p.e., amb una bustiada a tota la ciutat). Cal fugir de textos densos i buscar imatges i missatges simples que siguin ràpidament comprensibles i gràficament atractius si es vol arribar de manera amena als més petits. Pel que fa als immigrants, caldria aprofitar la **guia del nou ciutadà** i adaptar-la, si escau.

Consells pràctics: “De la mateixa manera que no llencem els mocs a terra, tampoc ho hem de fer amb el que tenim a la boca... Si portem un mocador de paper podem embolicar el xiclet, l'escopit o la burilla i llençar-lo a la paperera.”

21 Vegeu capítol 4.2.1.

El **Consell d'Infants** de Manresa, proposa el civisme com un dels àmbits de treball per a les escoles. Enguany s'editarà el **fullet "Els consells del Consell"** elaborat per l'alumnat de 5è i 6è de les escoles membres i es repartirà a tot l'alumnat:

- *Tu tries: carrer net o carrer brut! Ens agrada tenir els carrers sense papers, ampolles, xiclets, cigarretes ni altres objectes per terra. Cal fer servir les papereres.*
- *Ets responsable dels residus que generes. Cal utilitzar correctament els diversos contenidors. Cada cosa al seu lloc!*
- *Si tens un gos, assumeix les teves responsabilitats: treu-lo a passejar lligat i recull els seus excrements.*
- *Tu també vas dins del cotxe! Decidiu quin és el millor lloc per aparcar i no destorbar. Sobretot hem de respectar els llocs reservats per a persones amb discapacitat.*
- *Respecta el mobiliari urbà per trobar-lo sempre en bones condicions.*
- *Respectem els somnis de tots i totes. Shhh! Silenci!*
- *Si vas en transport públic, deixa seure les persones grans i aquelles que més ho necessitin.*
- *Com a vianant, també tens responsabilitats: camina per la vorera, respecta els semàfors i creua el carrer pels passos de vianants.*

Exemples:

L'Ajuntament de Mollet ha buscat la fórmula d'un decàleg per expressar de forma sintètica les bones pràctiques en l'àmbit del civisme. A més, la representació gràfica que l'acompanya il·lustra de forma original i atractiva els objectius de convivència que es volen assolir.



2. Contes i còmics cívics

Dins de les opcions de sensibilització sobre les pautes cíviques, un grau més en la creativitat en l'edició dels materials de difusió, especialment per a escolars i joves, és l'adaptació dels continguts del fullet a un **conte infantil** o a un **còmic** per a més grans. Els contes infantils adapten el missatge al format que millor coneixen i accepten els nens i poden distribuir-se a través de les escoles a tots els escolars (3-7 anys) arribant de forma eficaç també als pares. Es pot explicar de forma captivadora a cada escola a través d'un contista professional. Pot encarregar-se la seva realització a narradors i il·lustradors professionals i a editorials especialitzades o fer-se a través de concurs. Pot ser una iniciativa a emprendre des del Consell d'infants. De la mateixa manera que amb els contes, es poden transmetre els valors cívics i els bons comportaments en un format més juvenil a través de l'edició d'un "còmic cívic". Pot encarregar-se a dibuixants i comicares locals o fer-se un concurs per a joves amb unes bases ad-hoc amb el civisme com a ítem. Es poden publicar els millors treballs en un llibre i distribuir-los a ESO i batxillerat.

Un exemple de casa: Dins del Pla de dinamització veïnal, en l'apartat de civisme, la FAV preveu un **programa de civisme** per al 2012 en què les associacions de veïns participin en un concurs de dibuix adreçat a tots els infants del barri sobre el civisme: Estarà subdividit en 12 lemes d'on s'obtindran el disseny de les fulles que conformaran el calendari de l'any 2013. S'organitzarà mitjançant les biblioteques veïnals, Ludoteques, esplais i altre espais infantils.

Un exemple: L'Ajuntament de St. Cugat del Vallès va a dur a terme una iniciativa reeixida amb l'edició especial d'una sèrie de contes de Les 3 bessones, relacionats amb el civisme.

Un exemple: La regidoria de joventut de Manresa als primers anys 1990 va realitzar el concurs "Còmic-7" destinar a la promoció dels joves dibuixants, amb una important repercussió dins i fora de la ciutat.

3. Civisme en concurs

Els **concursos** són una forma habitual i molt efectiva de participació. El component de premi és un bon incentivador que sempre funciona, especialment entre els infants i joves. En la mateixa línia dels còmics, es pot estendre el format concurs per a altres activitats que fomentin la creativitat:

- un concurs per a joves individualment o per a escoles per a l'edició de **videos** sobre temes de civisme. Els vídeos poden ser un sistema molt útil perquè els nens/joves visualitzin comportament cívics d'altres nens/joves i així es sentin identificats amb els objectius.
- un concurs de **cartells** on els infants i/o els joves dibuixin comportaments cívics.
- Un concurs de **maquetes musicals** per a joves grups locals per la creació de cançons amb missatges cívics.
- Un concurs de **narració breu** sobre el mateix motiu. També es poden editar els millors treballs en una publicació.

Cal tenir present que la difusió posterior dels treballs guanyadors és molt motivador per aquest públic objectiu que valora especialment el reconeixement social. Aquest tipus d'iniciatives poden ser impulsades de les regidories de joventut i d'ensenyament o dels respectius consells sectorials o entitats.

4. Civisme en reconeixement

Una forma també corrent però sempre efectiva de sensibilitzar la població és amb el **reconeixement als bons comportaments** cívics perquè poden ser motivadors per a qui el rep i encomanadors per a la resta. Poden ser anuals, a títol individual o col·lectiu a les millors iniciatives per promoure el civisme i es poden donar per categories, segons els valors del pla: coresponsabilitat, tolerància, voluntarietat. També poden ser reconeixements puntuals i circumstancials (p.e., un agent cívic per fer un "regal" (samarretes amb missatge cívic) a qui reculli correctament l'excrement del seu gos.

5. Civisme sobre la taula

L'Ajuntament pot organitzar diferents esdeveniments oberts al públic en què pugui aprofitar per fer conèixer la campanya general de civisme i sensibilitzar el conjunt de la població i per aprofundir i debatre en determinats aspectes clau. També poden ser una bona ocasió per mostrar/celebrar què s'ha fet, què s'ha aconseguit o com seria la ciutat si fos més cívica. Aquest tipus d'accions es poden fer en el marc de la Taula de civisme, tal com s'ha explicat anteriorment. Així, de la mateixa manera que s'ha fet des de l'ajuntament en el cas de la consulta ciutadana sobre l'ordenança en civisme, es poden **crear espais de trobada** en què es puguin **exposar els objectius** de les campanyes cíviques i al mateix temps es pugui **conèixer l'opinió dels ciutadans** de primera mà. Es poden convidar experts en la matèria o regidors d'altres ajuntaments que exposin com han resolt els seus problemes d'incivisme.

Exemples: Aquesta fórmula ja s'ha posat en marxa en alguns ajuntaments com el de Badalona o el de Taradell que el realitza en format de taula rodona.

- http://www.taradell.cat/articles-mostra-2769-cat-campanya_de_civisme.htm
- http://badalona.cat/portaWeb/badalona.portal?_nfpb=true&_pageLabel=contingut_estatic&dCollectionID=1074#wlp_contingut_estatic

6. Civisme d'acollida

Si és un repte ingent per a l'administració pública sensibilitzar els ciutadans sobre els seus deures envers la comunitat i l'espai públic, encara ho és més si es vol arribar als nouvinguts a la ciutat amb més desconeixement encara de quins són els valors i els costums de la societat d'acollida. Per això, cal tenir present que, a part de les accions considerades per a tots els ciutadans, n'hi haurà que no seran òptimes per als col·lectius provinents d'altres cultures i caldrà fer-ne d'específiques. Es tracta de **facilitar als nous residents la informació necessària** per tal que coneguin les nostres **normes bàsiques de convivència**. Per això, cal seguir aplicant els criteris del **Pla d'immigració i ciutadania** i revisar-lo si escau en aquells aspectes que poden tenir més incidència en el civisme. Com es veurà en algunes de les accions proposades més endavant, es fa èmfasi en l'atenció i la informació als col·lectius de nous residents. A part de les actuacions que ja es duen a terme²² (carta als nouvinguts; sessió informativa a

²² Vegeu annex 5.1 dins de l'Àrea de serveis a les persones.

l'Ajuntament sobre la ciutat, la figura de l'agent d'acollida en l'empadronament; els convenis amb Bages per tothom o els sindicats) caldria pensar-ne d'altres de més focalitzats a temes de comportament cívics, com per exemple:

- Fer més difusió de les normes de civisme (aplicació de l'ordenança) a partir de **la guia del nou ciutadà** (traduïda en diversos idiomes) que ja es lliura als nouvinguts, on hi ha informació bàsica sobre com funciona la ciutat.
- Fomentant sistemes d'integració individual com el del programa de **parella lingüística** d'Òmnium i del Consorci de normalització lingüística, a través del qual es poden explicar les pautes cíviques de la comunitat d'acollida.
- Implicant **els centres de culte**, les associacions i els comerços de cada comunitat en la difusió dels missatges i les campanyes cíviques de la ciutat.

Alguns exemples:

- El Projecte educatiu de ciutat de Manresa va promoure el **projecte Família acollidora**, que pretén facilitar la integració de les famílies nouvingudes convidant pares i mares d'escoles de primària a informar-les i acompanyar-les sobre aspectes de funcionament del centre educatiu i dels serveis de la ciutat.
- A Frankfurt (Alemanya) una acció que duen a terme per a la integració dels immigrants és explicar-los en el seu idioma com els afecten les normatives per resoldre els problemes derivats del desconeixement de la cultura autòctona.

7. Ciutat cívica i saludable

Els centres sanitaris són un punt de contacte amb la ciutadania que es podria aprofitar per emetre missatges que relacionin el bon comportament cívic com una forma de **combatre espais d'insalubritat**. Cal tenir en compte que són un emissor creïble i de confiança. Explicar què representen els excrements de gossos o coloms, o els orins de la gent al carrer, o les burilles al terra (en la contaminació de les aigües quan s'escolen pels embornals), etc.

8. Ciutat cívica i esportiva

El món de l'esport pot ser un gran altaveu per als missatges de civisme que s'impulsin des de l'ajuntament. Els mateixos comportaments cívics en la pràctica esportiva són exemple per a la conducta ciutadana. Els infants i joves que pertanyen a clubs esportius manresans o que practiquen esport escolar són un objectiu prioritari i cal que el sector s'impliqui en la difusió dels valors que hem descrit i participi de moltes de les accions que es proposen. L'esport manresà d'elit, com el bàsquet, també s'hauria d'implicar directament en les accions i promoure'n de pròpies.

9. La ciutat amable i educada

Hem dit que un dels valors que cal recuperar i fomentar és el de l'amabilitat. Si volem una ciutat amable, no només ho hem de ser físicament, amb un urbanisme no agressiu o evitant comportaments incívics tangibles (malmetre el mobiliari o deixant una caca de gos), sinó que cal **transmetre l'amabilitat entre veïns i amb els que ens visiten**. Per això, cal recuperar els "bons costums" de l'educació convivencial més bàsica: saludar-se, ser agraïts, deferents, atents... Cal saludar-se en entrar i sortir dels llocs o en atendre els clients. És el civisme del Déu-vos-guard! Hola! Bon dia! Passi-ho-bé! Bona nit! Si-servit! Gràcies! Sisplau! Disculpi! etc... Si les ciutats estan invertint en esdevenir ciutats intel·ligents o eficient (smart-city), també hem **d'invertir en fer ciutats amables i educades (kind-city?)**. Per això, caldria pensar en incloure aquest aspecte dins del compromís cívic a signar per comerços, bars i restaurants i fer les corresponents promocions per tal que, en entrar i sortir d'aquests llocs, hom fos "avisat" de les convencions d'amabilitat amb què ens tractem els manresans. Si el comerç és un dels pilars de la identitat manresa, ha de ser el lloc on s'expliciti de forma més directa: **un comerç amable**. De la mateixa manera, caldria crear un element bàsic de senyalització estàtica que no existeix actualment a Manresa: la **benvinguda a la ciutat**. Aquest senyal transmet als visitants el valor cívic de l'amabilitat i sentiment de pertinença dels ciutadans. No cal que doni explícitament la benvinguda, sinó millora l'entrada a la ciutat, mostrant una imatge agradable que convidi a entrar-hi. Per això caldria, per exemple, endreçar el cartell turístic de la Generalitat dels Comtals.

4.4.4. Accions per a la reacció ciutadana

A continuació es descriuen algunes possibles accions que es basen en la **reacció i la pal·liació dels comportaments incívics** que es produeixen en general a la ciutat, i especialment d'aquells que més hem destacat com els que afecten en major grau a la convivència en la via pública i a la gestió del problema per part de l'ajuntament.

1. L'Aplicació de l'Ordenança de Civisme i Convivència Ciutadana

L'ordenança de civisme regula les normes de conducta i sanciona els comportaments dels ciutadans.²³ Aquesta és la principal acció a fer a la ciutat si es vol actuar en la immediatesa de combatre l'incivisme a l'espai públic. S'ha parlat al llarg del Pla de la incidència que tenen quant a mesura coercitiva; a continuació es fan algunes consideracions pel que fa a la seva aplicació.

- Abans d'aplicar les ordenances cal fer una **campanya informació prèvia** per explicar-les i donar un temps prudencial d'adaptació. Això es podria fer a partir dels canals que ja hem descrit, com un **fullet**; en la **web** o a través dels **agents cívics i la policia local**. En el cas de la difusió d'un fullet o de la informació presencial, caldria tenir present que:
 - Es podria fer a través d'un **“talonari d'avisos cívics”** on s'indiqués la infracció comesa i quina seria la penalització.
 - Es pot informar més directament a través de **“nodes difusors”**, els llocs on es pot arribar més fàcilment a cada destinatari: p.e., en col·lectius d'immigrants magribins a partir de les mesquites o comerços halal; en el cas dels joves en espais d'oci; en el de propietaris de gossos, als veterinaris; etc...
- Un cop vigent, caldrà implantar la **senyalització cívica** a la ciutat, al lloc adequat, indicant sempre la sanció corresponent i la referència a l'article l'ordenança a què correspon aquell comportament no permès.²⁴

23 Existeixen altres ordenances, que afecten la via pública. Vegeu capítol 4.1.

24 Vegeu capítol 4.5.4. Apartat 1. “Senyalització cívica”

- Caldrà que la Comissió Cívica municipal faci el **seguiment del compliment de l'ordenança** a través d'un informe anual de la **Regidoria de Seguretat, responsable de la seva aplicació**.
- Tot i que la gent està avesada a les multes quantioses per infraccions de trànsit, és oportú **revisar els imports de les sancions** lleus per tal que siguin més assumibles per a l'infractor i més fàcil cobrar-les d'immediat (encara que fent-ho així ja tinguin una reducció del 50%). Actualment, la infracció lleu té una multa mínima de 150€ (*Article 85. Import de les sancions*) i podria d'establir-se al voltant dels 60-70€. L'import anual per les sancions imposades s'hauria de destinar a les **polítiques de foment del civisme** i a pal·liar els danys dels comportaments incívics a la via pública. La Comissió Cívica decidirà la destinació anual d'aquests fons.

“L'Ajuntament podrà substituir la sanció de multa per sessions formatives, participació en activitats cíviques o altres tipus de treballs per a la comunitat, sempre que es disposi dels mitjans materials i humans per fer-ho efectiu.” **OCM. Article 90. Substitució de les multes i reparació dels danys per treballs en benefici de la comunitat.**

- L'ordenança preveu que l'Ajuntament pugui **substituir la sanció de multa per sessions formatives, participació en activitats cíviques** o altres tipus de treballs per la comunitat. Aquest és un afer complex atès que la regulació i la gestió dels treballs en benefici de la comunitat (TBC) a nivell municipal no està prou clara. El Departament de Justícia de la Generalitat aplica un servei semblant de TBC d'acord amb la ciutat per als reincidents en sancions de circulació. En qualsevol cas, caldria que l'ajuntament encarregués un informe expert per tal d'assegurar que els procediments a fer són els correctes i els ajustats a llei. En el cas que l'ajuntament no pugui realitzar directament aquest servei de TBC es podrien considerar altres possibilitats com:
 - Fer un **conveni amb algunes entitats** amb qui programar aquests tipus d'activitats. Exemples: amb el CAE, a partir d'unes sessions d'educació en civisme; amb la Creu Roja de la Joventut, realitzant tasques dins dels seus programes de voluntariat; o a través de Càritas, les AV o les entitats de Gent Gran.
 - Fent-ho **a través d'entitats** es forma a l'infractor en l'esperit del voluntariat de les associacions i es promou alhora la seva tasca. Caldria que les entitats

rebessin una compensació per persona acollida corresponent a l'import de la factura que no ha pagat.

- Tant si es fa a partir d'una entitat o un servei municipal, es podria destinar el sancionat a fer el TBC **segons el tipus d'infracció**: per exemple, si és per atemptar contra el medi ambient, escauria fer-ho en el mateix àmbit: en un servei públic (en la neteja viària, de lleres de rius...) o a través d'una entitat del sector.

2. Per una ciutat més neta

Els comportaments incívics més usuals i que més denigren l'espai públic són els que generen **brutícia als carrers, places i parcs urbans**. Tant li fa si són per “necessitats fisiològiques” (eufemisme per dir escopinada, pixarada o cagarada) o si són “descuits” en llençar coses a terra (burilles, papers, envasos, etc). Per una qüestió o altra, **l'aplicació de l'ordenança** per a cada cas serà l'acció més directa a realitzar per pal·liar aquest fenomen. I per a això serà fonamental la informació prèvia que es realitzi del seu abast. A part, però, també hi ha **altres actuacions** que es poden valorar de fer:

- **Terres nets, papereres plenes:**

- **Cendrers al carrer:** cal estimular els **bars, restaurants i altres establiments** de concurrència pública (i llocs habituals d'espera com marquesines o semàfors) perquè instal·lin cendrers al carrer per als fumadors que llencen les burilles davant de l'establiment. Es pot fer un model unitari per a tothom. La concessió de terrasses hauria de fer obligatori tenir cendrers a les taules.
- **Papereres cíviques:** la quantitat de papereres instal·lades a la ciutat és suficient i no es veu necessari incrementar-les més enllà de casos molt puntuals que es detectin. El que es podria considerar és utilitzar-les com a elements de difusió dels missatges. Per exemple, envoltant-les amb vinils amb informació cívica sobre el seu cost de reposició, sobre el nombre de burilles que es recullen del terra anualment pel servei de neteja o quants xiclets s'enganxen, sobre el cost de la neteja a la ciutat,... (a l'estil de les notes que apareixen als paquets de tabac).

- **Veïns responsables:** es podria instar a les AV a promoure entre les comunitats de veïns la neteja voluntària de les voreres dels edificis.

“Tot recipient de beguda ha de ser dipositat en els contenidors corresponents i, en el seu cas, en les papereres situades a l'espai públic. Queda prohibit llençar al terra o dipositar a la via pública recipients de begudes com ara llaunes, ampolles, vasos, o qualsevol altre objecte o residu.” **OCM.**

Article 31. Normes de conducta

- **“Necessitats fisiològiques”:** orinar, defecar, escopir són alguns dels comportaments més encandolosament incívics que hom pot fer a la via pública. Per la manca de respecte als altres; a la pròpia ciutat per on passeges i vius; per insalubritat, etc. També, és per altra banda des més difícils de tractar. En general, però, a part de **l'aplicació de l'ordenança** com a mesura exemplar caldria **considerar possibles actuacions** com:
 - La instal·lació d'**urinaris públics** en llocs clau de la ciutat. Poden ser permanents o puntuals segons el moment (festes al carrer).
 - Una campanya de sensibilització als **establiments/locals de concurrència pública** per deixar entrar la gent als seus wc durant les festes, per ajudar a mantenir l'entorn/la ciutat nets. És una col·laboració amb la ciutat però també assegura la dignificació del seu entorn immediat. Així, també, caldria preveure que algunes **concessions** per explotar instal·lacions públiques obrin els seus lavabos al públic general.

“Es prohibeix fer necessitats fisiològiques, com ara defecar, orinar, escopir, i altres ostentacions públiques de manca d'higiene als espais definits a l'article 3, llevat de les instal·lacions o elements que estiguin destinats especialment a la realització d'aquestes necessitats”. **OCM. Article 29.**

Normes de conducta

- **Gos caganer, gos petaner:** A part de la **senyalització específica** als llocs determinats com a prioritaris, caldria impulsar altres actuacions que permetin assolir una bona convivència i neteja de la ciutat, aconseguint que no hi hagi excrements de gossos als espais públics. En aquest sentit, cal tenir present les següents consideracions:
 - **Pipicans:** actualment es disposa de pipicans a tots els llocs on caldria i estan infrautilitzats, i s'han mostrar obsolets. Per això no es creu prioritari incidir més en aquest tema més enllà de possibles revisions i reubicacions.

- **Bosses per a recollir** els excrements: atès que no es controla l'ús adequat dels dispensadors que es deixen a l'espai públic (les agafen gent que no té gos), caldria fer-ne una distribució selectiva. Així, s'haurien de disposar a les botigues d'animals, a les clíniques veterinàries i als supermercats (en el linial de venda on s'ubiquen els aliments per gossos).
- **Agents Cívics:** si es disposa d'aquest servei, una de les funcions principals hauria de ser informar els propietaris de gossos de la tinença responsable.
- **Alimentació animal:** estan perfectament localitzats els llocs i la persona que dona menjar de forma estable a gats i coloms, amb els corresponents perills de salubritat i amb la brutícia que generen a la ciutat. Per això, l'aplicació de l'ordenança ha de ser determinant, amb l'avís previ personalitzat per part d'agents cívics, mediadors de l'espai públic o la policia local.
- **Deixalleria i deixadesa:** El servei de recollida de voluminosos a domicili a través de les trucades al 010 s'ha vist poc eficient i l'ajuntament ha de recollir els mobles i trastos que es deixen al costat dels contenidors. A partir d'ara és dividirà la ciutat en zones i es delimitaran els dies que poden dipositar els trastos vells al carrer. Sí que sembla eficient, en canvi, el servei de recollida porta a porta de cartrons per als comerços. Per altra banda, el Consorci del Bages també disposa d'un servei de deixalleria mòbil que s'informa amb un fullet però que tampoc sembla prou eficaç. Per tot això, caldria millorar la difusió d'aquests serveis i fer-ho als llocs **on realment pot arribar als destinataris**. Sobretot, caldria tenir una especial atenció al barri vell de la ciutat i enfocat als **nous residents** provinents d'altres països i, també, per a la **gent gran** autòctona, no avesats a aquestes pràctiques. Per a això, caldria distribuir la informació a les associacions d'immigrants, als establiments *halal* o a la mesquita (en català i amazig o àrab). Per a la **gent gran**, es podria demanar als establiments de l'entorn que lliuressin personalment als clients un fullet amb aquest servei. Una altra possibilitat per promoure l'ús d'aquests serveis és a través d'una **targeta de descomptes**.²⁵
- **Neteja intensiva del carrer:** l'ajuntament ha portat a terme aquesta tardor un sistema de neteja intensiva en alguns carrers centrals de la ciutat, especialment d'aquella brutícia que queda incrustada al terra, com els xiclets. Cal valorar el resultat i l'acceptació per part dels comerços i veïns per si és una inversió rendible intensificar la neteja just on

25 Vegeu capítol 4.4.1. Apartat 1. Targeta ciutadana d'implicació cívica.

hi ha una major concurrència de gent, per tal de generar l'efecte mirall i evitar l'acte d'embrutar el carrer.



Per millorar la imatge desendregada que presenten sovint els conjunts de contenidors es pot optar per posar-hi vinils a prova de pintades amb missatges cívics o fins i tot amb publicitat

- **Grafitis, pintades i altres expressions gràfiques:** L'ajuntament disposa d'una proposta per a la regulació dels grafitis a la ciutat²⁶ que no s'ha aplicat però que caldria valorar. Aquesta recomanava de fer una llista de murs o parets susceptibles de ser destinats a fer-hi grafitis i fer un projecte-marc al respecte i que fos contemplada a l'ordenança de civisme. En certa mesura, ja s'ha fet en preveure que “(...) *Queden exclosos els murals artístics que es realitzin amb autorització municipal*”.²⁷ Caldria matisar aquest text a partir de l'aplicació o no del que especifica el programa. També es poden prioritzar els espais que requereixen més cura pel seu valor patrimonial (no és el mateix embrutar una tanca d'un solar que pintar la façana de la Seu).
- **Cartelleres:** avui dia, amb els mitjans de comunicació disponibles a partir de les noves tecnologies, sembla que la pràctica d'empasquinar cartells per part de les entitats hauria de tendir a disminuir. Tot i així, caldria valorar la possibilitat de posar més cartelleres públiques per a les entitats sense ànim de lucre al centre de la ciutat o llocs clau. En cas que es pengin en llocs no habilitats caldrà aplicar l'ordenança al signants dels cartells. Pel que fa a les empreses publicitàries ja disposen d'espais determinats i només cal regular-ne l'ús.

²⁶ Vegeu annex 5.1. “Àrea de serveis a les persones”.

²⁷ Ordenança de civisme i convivència ciutadana de Manresa. Títol II: normes de conducta a l'espai públic i intervencions específiques; Capítol segon: degradació visual de l'entorn urbà; Secció 1: Grafitis, pintades i altres expressions gràfiques. Article 14. Normes de conducta.

Dins del **Projecte Barris de la FAV**, dues accions desenvolupades el 2011 eren:

- **Graffits pro civisme**, que consistia en pintades de graffits que apostin pel civisme. Amb la col·laboració de l'Ajuntament es van pintar quatre murs amb graffits reivindicatius sobre el civisme que van dur a terme l'Adrià Vilaseca i el Ferran Manalbens amb voluntaris. El projecte es va treballar en xarxa amb les entitats d'immigrants de la ciutat.
- **Retirada de cartells**. Els voluntaris retiren els cartells obsolets.



3. Per una ciutat en silenci

De la mateixa manera que ens altres casos de comportaments incívics descrits, no hi ha altra solució més eficaç que l'aplicació de les normes per evitar el soroll a l'espai públic. En tot cas, es podrien fer accions proactives com:

- **A les sortides dels bars i restaurants i a les terrasses**: Evitar aquestes molèsties als veïns és clarament una tasca dels mateixos establiments que haurien d'incrementar la vigilància i la informació per demanar als clients que no facin soroll. Per exemple, amb rètols més visibles a les façanes dels establiments o contractant joves per fer aquest servei.²⁸ El mateix serveix per a les terrasses. Cal acordar amb el gremi una actuació conjunta i compromesa, signat el compromís cívic. En el cas de les **botellades** al carrer cal actuar especialment quan es tenen identificats llocs on solen fer-se habitualment. Més enllà de l'acció de la policia local, caldria valorar accions com la dels Àngels de nit.²⁹
- **De les músiques al carrer**: en els casos que hi hagi permís per ocupació de la via pública (concerts, fires, festes...) s'ha d'exigir el compliment dels horaris i sinó caldrà aplicar l'ordenança.

²⁸ A Barcelona s'havia fet amb mims que demanaven silenci a les sortides dels bars.

²⁹ Vegeu capítol 4.3.3. Apartat 5. Els agents o informadors cívics.

“Estarà especialment sancionat el consum de begudes alcohòliques en els espais públics quan pugui alterar la convivència ciutadana (...) quan concorrin alguna de les circumstàncies següents:

- Quan, per la morfologia o la naturalesa del lloc públic, el consum es faci per grups de ciutadans o ciutadanes o en convidi a l'aglomeració.
- Quan, com a resultat de l'acció del consum, es pugui deteriorar la tranquil·litat de l'entorn o provocar-hi situacions d'insalubritat.
- Quan el consum s'exterioritzi en forma denigrant per als vianants o la resta d'usuaris dels espais públics. (...)”

OCM. Article 31. Normes de conducta. Begudes alcohòliques

- **Dels vehicles:** pel que fa a les molèsties que causen **els autobusos** mentre esperen al carrer, la nova concessió d'aquest servei urbà hauria de contemplar que els xofers paressin els motors mentre esperen a les marquesines. Per al soroll que fan les **motos**, més enllà de les multes aplicables a les motocicletes, caldria informar intensivament de l'aplicació de l'ordenança als conductors a partir dels concessionaris i els tallers mecànics de motos. En el cas dels **cotxes amb música**, els conductors que la porten a tot volum amb les finestres obertes haurien de ser multats en aplicació de l'ordenança o del codi de circulació.

4. Pel civisme viari

Quant a l'incivisme viari i seguretat viària en general (conducció temerària; aparcament indegut; obstaculització de la circulació;...), la regidoria de seguretat ciutadana realitza la campanya “**No et saltis el pas**” de **prevenció d'atropellaments** i té previstes altres accions en seguretat i disciplina a la via pública. Aquesta campanya destaca per la participació de diversos agents socials.³⁰ També es pot considerar dins d'aquest punt les accions encaminades a pal·liar el soroll dels vehicles. En tot cas, caldrà coordinar de manera efectiva la funció principal de la policia en civisme –en essència, fer complir l'ordenança– amb la preventiva i proactiva que també poden fer els agents de l'ordre públic, sempre en relació al Pla d'acció general de l'Ajuntament.



NO ET SALTIS EL PAS

30 Vegeu annex 5.1., Apartat “Seguretat ciutadana”.

4.5. Proposta de difusió

Fins aquí hem estat proposant accions per fomentar valors cívics o combatre comportaments incívics. Tot i que no és objecte d'aquest pla dissenyar o implementar una campanya promocional, a continuació es donaran les **pautes generals** que es recomanen de seguir a l'hora de **difondre l'acció municipal en civisme**, tenint present que la difusió de cada activitat concreta tindrà la seva pròpia estratègia i mitjans específics.

4.5.1. Les campanyes

Distingirem, d'entrada, **tres tipus de campanyes per al foment del civisme**:

- La **campanya informativa sobre l'aplicació de l'ordenança**. Aquesta campanya té l'objectiu general d'informar tots els ciutadans sobre la seva existència i ha d'incidir directament sobre els potencials infractors.
- Les **campanyes específiques** per àmbit o acció per informar d'aquell aspecte en concret: per exemple, per a la recollida dels excrements dels gossos; per a una activitat de voluntariat; etc. Aquest tipus de campanyes, per ser efectives, han de fixar-se sobretot en el lloc, el moment i el públic objectiu a què van dirigides.
- La **campanya general de foment del civisme**: dirigida a tota la població per a transmetre els missatges generals de foment del civisme. Aquestes campanyes s'enfoquen per a un abast universal dins de la ciutat però sovint no són tan eficaces com les dues anteriors.

Sigui quin sigui el tipus de campanya a què ens referim i l'objectiu o el missatge a què facin referència caldrà que totes es facin sota la **mateixa estratègia i el mateix eix creatiu**.

A l'hora de fer la difusió d'una acció concreta caldrà **prioritzar objectius, optimitzar la inversió i focalitzar el missatge** comunicatiu allà on sigui més necessari. Ens caldrà conèixer, per tant, el públic al que ens volem dirigir, els millors mecanismes per arribar-hi, i el lloc i el moment en què fer-ho.

Per això haurem de disposar d'un **"mapa d'incivisme"**³¹ que ajudi a localitzar els punts on es produeixen més fets incívics. Per altra banda, caldrà tenir un **"calendari d'incivisme"** que assenyali quan es produeixen. El mapa i el calendari han de corelacionar-se amb el propòsit de maximitzar la correcta difusió de la campanya. D'aquesta manera, s'afavorirà l'efectivitat de la campanya amb independència del seu missatge, imatge o valors. És a dir, és millor una campanya localitzada en el lloc i en el temps que una de generalitzada arreu i en qualsevol moment. Així, per exemple, en el cas de fer una campanya de caràcter general, caldria en aquells moments de l'any en què es produeixen més fets incívics o aquells en què podem arribar de forma localitzada a un major nombre de públic objectiu. La següent taula ens mostra alguns esdeveniments ciutadans propensos a realitzar-hi campanyes cíviques.

Moments en què poden ser més efectives campanyes de civisme

Agenda	Esdeveniment	Públic
Gener	Cavalcada Reis	Familiar
Febrer	Carnestoltes infantil	Familiar
Febrer	Festa de la Llum / Fira Aixada	General
Abril	Sant Jordi	General
Juny	Revetlla Sant Joan	General
Agost	Festa Major	General
Agost	Festa Major infantil	Familiar
Novembre	Fira Mediterrània	General
Desembre	Campanya Nadal	General
Desembre	Campi qui jugui	Familiar

31 Vegeu capítol 4.3.3.

4.5.2. L'eix creatiu

Hem parlat anteriorment³² dels missatges que es desprenien dels cinc valors descrits i de la seva concreció en lemes o idees-força i de com calia sintetitzar-ho en un únic missatge transversal:

fer de Manresa una ciutat amb autoestima, endreçada i respectuosa

A partir d'aquest missatge o lema general caldrà crear l'**eslògan general** que permeti aixoplugar qualsevol dels tres tipus de campanyes possibles: la de cadascuna de les accions sectorials que es proposen, la de l'ordenança o una de generalitzada, si es creu oportú. Es tractaria d'eslògans com ara:

- Fes ciVtat , Fes ciVisme
- Fem ciutat! Siguem cívics!
- Manresa amb respecte
- El respecte, el primer pas
- Manresa reacciona, Manresa respecta
- Manresa cívica
- Una ciutat amb bons veïns
- Amb tu, encara millor
- Dignes de Manresa
-

Sigui quin sigui l'eslògan general hauria de poder-se aplicar i combinar amb altres de subsidiaris **segons l'acció o la campanya específica** que s'impulsi:

- A Manresa, fem dissabte
- A Manresa, nets i polits
- El que tu embrutes ho netegem els altres
- Estima el teu gos, estima la ciutat
-

³² Vegeu capítol 4.2.2.

Exemples de lemes i campanyes de civisme a ciutats catalanes

- **Viladecans:** El que li fas a Viladecans t'ho fas a tu
- **Castelldefels cívica:** Tu i jo fem civisme
- **Sant Boi de Llobregat:** Més civisme, més ciutat
- **Barcelona:** Bicivisme i motocivisme
- **Badalona:** Som BDN, som civisme
- **Sitges, vila cívica:** Sitges ens agrada ben neta. Jo estimo Sitges
- **Barberà del Vallès:** Per viure i conviure bé a Barberà
- **Sant Cugat Cívica:** També és cosa teva!
- **Terrassa:** Amb el civisme, tothom suma
- **Mollet del Vallès:** Viure i conviure, depèn de tu
- **Taradell:** Taradell, viure o conviure?
- **Castelló d'Empúries:** Convivim!

Caldrà comptar també amb una **imatge gràfica** que acompanyi el missatge i que identifiqui visualment la campanya per impulsar els seus objectius de comunicació. En la creació d'aquesta imatge cal prioritzar les formes gràfiques que ajudin a entendre el missatge més enllà de fer-lo atractiu al seu públic objectiu. Ha de tenir una funció de síntesi i ha d'afavorir-ne **l'entesa a simple vista**. Cal trobar una imatge que pugui tenir recorregut, que pugui **utilitzar-se de diverses maneres**. Un cop seleccionada la imatge central de la campanya caldrà formalitzar-la en el seu corresponent **manual d'identitat**.³³



Imatge de campanya (general i secundària) realitzada per Quaderna i Underline

³³ El manual funciona com a referència de les normes gràfiques a desenvolupar en els diferents formats per no perdre homogeneïtat en les aplicacions. És una eina de treball professional d'ús inel·ludible per a la utilització dels elements visuals que s'hi defineixen. Inclou tots els aspectes tècnics necessaris: tipografia, formes, colors, àrees de protecció i arxius vectorials.

4.5.3. Els mitjans

Els **mitjans per dur a terme la campanya** poden ser diversos (sobretot en funció del pressupost) però sempre han d'actuar en la mateixa direcció, buscant un objectiu comú i sota el mateix eix creatiu. Distingirem **tres mitjans de difusió** diferents:

1. Senyalització cívica (campanya in situ)

Aquest tipus de campanya té especial interès si la destinem a **informar sobre l'aplicació de l'ordenança**, perquè, més enllà de les accions de difusió i sensibilització que hem esmentat, cal que s'actui de forma eficaç i directa sobre el fet incívic. Per aquest motiu, es recomana la **senyalització específica** en els carrers, parcs i places de la ciutat on es produeixen els **comportaments incívics** de forma més recurrent (en els parcs públics, en els parcs infantils,...) i en els llocs més concorreguts (en les parades d'autobús, etc...). Aquesta senyalització haurà d'informar el ciutadà sobre les pautes a seguir en el mateix espai urbà on es produeix el comportament incívic (punts clau assenyalats en el mapa de l'incivisme) i les conseqüències de no fer-ho correctament.

Per a això, serà fonamental l'elaboració del mapa de l'incivisme de la ciutat, que pot ajudar a localitzar aquells espais on és més necessari senyalitzar sobre les normes i sancions. Un cop detectat l'espai (p.e., un parc infantil) caldrà també decidir el lloc específic on caldrà instal·lar el senyal.

Senyalitzar on toca: per exemple, un senyal sobre la recollida dels excrements dels gossos cal posar-lo als llocs on es detecta més aquest comportaments (parcs urbans, parcs infantils) i els senyals sobre sorolls nocturns als llocs on hi hagi més oferta d'oci nocturn.

La senyalització cívica pot realitzar-se en diversos formats però convé prioritzar aquells que es poden comprendre a simple vista, com més ràpid millor. Cal tenir present que normalment els vianants no s'aturen a llegir la senyalització sinó que la veuen i la interpreten en pocs segons. Per tant, el senyal ha de ser més gràfic que explicatiu. En aquest sentit, els **pictogrames** són una solució ideal per transmetre un missatge de forma visual. A més, ofereixen l'avantatge que són comprensibles també per als ciutadans nouvinguts que no parlen encara català. Cada

senyal hauria de portar, doncs, un pictograma identificant el comportament incívic a què es refereix acompanyat de la **referència a l'article corresponent a l'ordenança de civisme** que el regula i la sanció a què s'exposa l'infractor. Tot i que el missatge es fa en negatiu (allò no permès de fer) és molt més efectiu que demanar allò que s'hauria de fer: ja es farà en les accions o campanyes més propies de foment dels valors cívics.

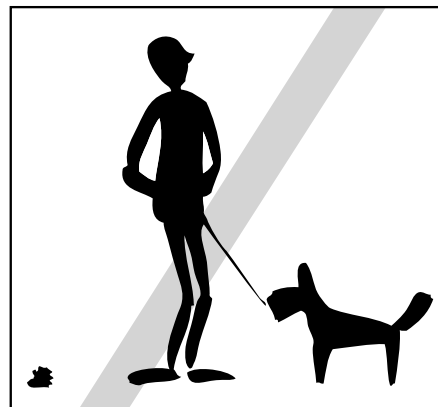
El tipus de **senyalística** a utilitzar és diversa, però es recomana en el format de **placa** i **adaptar-la als suports urbans ja existents** com els màstils amb senyals de circulació (prohibit aparcar...). També es pot fer visible la campanya en altres **elements i espais municipals al carrer** que ho permeten. Aquest tipus de senyalització es pot compaginar amb una de menys perdurable però reposicionable i eliminable un cop es soluciona el problema; per exemple, amb enganxines en llocs malmesos per pintades o bretolades o per a la recollida de trastos vells (com es pot veure en les imatges).

Tot i que el tipus de senyalització descrita s'enfoca clarament a avisar sobre els comportaments incívics també es poden aprofitar els elements urbans per difondre el missatge general de campanya; per exemple, en els vehicles de neteja o als uniformes dels treballadors; en els espais on es realitzin millores urbanístiques; en els contenidors (amb vínils protectors i alhora publicitaris);

Un exemple perdut: A Manresa, a la cantonada del carrer Magraner amb Camp d'Urgell hi havia una antiga inscripció enrajolada que deia "Alabat sia Déu. Parleu bé". On ha anat a parar el valor de l'aforisme i la placa que el sustentava?



Senyalització actual, oficial i espontània, a Manresa



Ordenança de civisme i convivència
ciutadana de Manresa
Article 41. Normes de conducta.
Sanció: 150€

Exemple de senyalització cívica per a informar sobre l'ordenança. Podria dur també l'eslògan general de campanya. Les plaques podrien instal·lar-se de forma pràctica i eficaç i sense incrementar el nombre d'elements estàtics a la via pública.

2. Campanya als mitjans de comunicació

Els mitjans de comunicació de la ciutat han de ser aliats per fer arribar el missatge i que aquest es percebi de forma imparcial. El seu poder d'influència en la ciutadania cal aprofitar-lo en sentit positiu per a generar més credibilitat en el missatge. Per això, és molt important disposar d'un **responsable que dirigeixi l'estratègia de comunicació**³⁴ en els mitjans. Així, haurà de trobar la manera de parlar de la campanya des d'un punt de vista no publicitari sinó des d'un sentit social. És important que ajudi a fer entendre què es pot aconseguir, que es focalitzi en resultats per evitar la incredulitat que sovint genera en la societat aquest tipus de missatges.

Tal com hem assenyalat prèviament, també és important que es tingui en compte l'estratègia del **com i el quan**. No és el mateix el registre a usar en un mitjà que en un altre ni tenen el mateix perfil de públic, i tampoc no és igual publicar una nota de premsa abans d'un esdeveniment lúdic massiu, que sovint registra fets incívics, que fer-ho després. Caldrà combinar, també, l'enfocament informatiu i la difusió publicitària. Quan parlem de mitjans de comunicació fem referència a **tots els mitjans de comunicació de la ciutat** (a Manresa s'identifiquen mitjans escrits (diari i publicacions periòdiques); ràdios locals i desconnexions de nacionals; canals online i de televisió).

³⁴ En la proposta de coordinació municipal que es fa, s'incorpora el responsable de comunicació a la Comissió cívica (capítol 4.3.1).

3. Campanya a les xarxes socials

Les xarxes socials són l'eina de comunicació més innovadora i de major projecció, sobretot entre el **públic més jove**, i pot esdevenir una **plataforma de difusió clau per transmetre objectius i motivar la ciutadania**. Les xarxes ofereixen la possibilitat d'establir un diàleg amb els seus seguidors aconseguint un *feedback* molt interessant per valorar l'efectivitat del missatge. No obstant això, és imprescindible que es gestionin per part d'un professional que, més enllà d'un primer pas presencial, sigui capaç de crear continguts d'interès i fer participar als seguidors. És la figura del **community manager**, imprescindible per obtenir la reputació *online* i el retorn adequat de les accions en les xarxes socials.

En aquest àmbit, és recomanable comptar amb un **grup al Facebook i un compte al Twitter**. El grup del Facebook, per les seves característiques pròpies, podria utilitzar-se per informar àmpliament de la campanya/es fent ressó de novetats, publicacions en premsa, esdeveniments, fotografies, etc. Per altra banda, el Twitter és una bona plataforma per comunicar aspectes més immediats que atorguin major dinamisme a les accions de la campanya. Cal pensar, però, en les campanyes en *social media* com una acció holística: cada pas en aquests entorns requereix un **to específic**, molt més fresc i diferent de la habitual publicitat institucional i, a la vegada, lligat a l'eix creatiu central reconeixible.

Un exemple: Campanya "On vas envàs?" de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

<http://www.onvasenvas.cat/arrenca-la-campanya-on-vas-envas-de-larea-metropolitana-de-barcelona-2/>

<http://www.youtube.com/watch?v=XZjYp0XKBA>

4.5.4. El públic objectiu

L'estratègia comunicativa del Pla d'acció en civisme ha de tenir com a objectiu principal aconseguir **connectar amb la ciutadania**. Cap campanya pot funcionar si no aconsegueix ser escoltada pel seu públic. Per això ha d'aconseguir:

- adequar el missatge a cada canal de comunicació
- afavorir les millors condicions per la receptivitat del missatge
- generar la màxima implicació de la ciutadania

Per això, caldrà **identificar quins són els agents o els instruments per arribar als diferents públics objectius** a qui es dirigirà la campanya. Com més es coneguin les característiques pròpies de cadascun més s'aconseguirà connectar amb les seves inquietuds i millor es podrà personalitzar el missatge.

Tenint present que el principal públic objectiu al que ens dirigim per al foment del civisme són els **infants i els joves**, aquests serien els **tres agents principals** a través dels quals es millor arribar-hi:

- La família
- L'escola
- Les associacions

A continuació es relacionen algunes de les característiques que caldrà tenir en compte per a cadascun d'aquests agents o públics objectiu.

La família

L'estil de vida de les famílies és un mirall de la societat. Per tant, és un públic objectiu que cal prioritzar ja que si s'aconsegueix incidir en la seva conducta es pot influir directament en les noves generacions i aconseguir un efecte de mimetisme en la resta de la ciutadania. Com hem dit, caldrà tenir en compte el lloc i el moment per optimitzar la difusió de la campanya (si es vol fer una acció concreta en cap de setmana caldrà fer-ho en llocs d'oci familiar; i si es vol ser efectiu entre setmana, caldrà fer-ho a través de l'entorn escolar perquè és difícil fer arribar els missatges a les llars). Per això algunes de les accions proposades es vinculen als espais adequats.

L'escola

L'escola esdevé el **lloc comú i fonamental** per a la difusió de la majoria d'accions de promoció del civisme. Per aquest motiu, és important entrar en contacte amb els responsables educatius i tenir en compte la seva formació i experiència a l'hora d'establir formes de col·laboració o pensar iniciatives comunes. Així, abans d'emprendre una campanya promocional a les escoles, caldrà informar-ne el Consell escolar municipal o els directors dels centres per implicar-los en

el projecte, aprofitant sinergies i millorant així la difusió de la campanya. En l'àmbit escolar és important no caure en l'error d'enfocar la campanya des d'un punt de vista massa "infantil". Si ens adrecem als petits com a adults els ajudarà a madurar en la seva percepció sobre la responsabilitat individual. Les iniciatives que millor funcionen amb els infants són aquelles que van més enllà de l'exposició d'arguments i busquen la seva participació directa. Així s'aconsegueix que els petits facin pròpies les idees que es volen transmetre i juguin amb elles interioritzant-les gairebé sense adonar-se'n.

Un exemple:

L'Ajuntament de Rivoli (Itàlia) ha constituït "l'Ajuntament dels Nens" per donar-los l'oportunitat de participar en la vida de la ciutat de forma directa i mostrar sensibilitat cap als seus problemes o dubtes específics. En les seves campanyes de comunicació utilitzen un llenguatge adult per fomentar-los el seu sentiment d'independència i responsabilitat.

Les associacions

Les associacions ciutadanes són també un agent estratègic com a transmissors d'identitat i valors per a la ciutadania. Com en el cas de les escoles, també cal un contacte directe amb els seus responsables per aconseguir el màxim d'implicació en el projecte, fent-los veure que **la ciutat necessita la seva participació**. A més, per a l'entitat, implicar-se en el foment del civisme i participar de les accions que es facin augmenta la seva notorietat i les relaciona més amb la ciutat.

Hem desgranat diverses accions en què les associacions poden implicar-s'hi. En el cas de les campanyes promocionals, més enllà de ser receptores i transmissores del missatge, poden participar-hi també com a "col·laboradores" o "patrocinadores", especialment si es tracta d'organismes representatius (associacions empresarials, comercials, veïnals,...).

A diferència del públic infantil, que compta pràcticament amb un únic espai principal (l'escola), el **públic jove** s'agrupa sovint en entitats, col·lectius, equipaments o espais ciutadans on serà important arribar-hi en una campanya: clubs esportius, entitats i casals de joves, cafès, pubs, etc. Els adolescents i els joves tenen un esperit crític, escèptic i exigent amb les campanyes de sensibilització. Per aquest motiu és important dirigir-nos-hi des d'**entitats o persones que els siguin referents**. Per això, com s'ha dit anteriorment, el món de l'esport pot ser el gran vehicle de transmissió de valors cívics.

4.6. Procés de desenvolupament del Pla

Com s'ha dit al començament, aquest Pla d'acció en civisme és un **document marc**, una guia, que ha de servir als decisors polítics per ordenar i planificar l'actuació municipal en aquest camp. Tenint present aquesta característica de document obert i adaptable, la proposta per al seu desenvolupament dependrà del procés que se segueixi a partir de la seva valoració per part del govern municipal. Per tant, el que es proposarà a continuació té tan sols un **caràcter orientatiu** i està subjecte a qualsevol modificació. Per altra banda, cal no oblidar que aquest Pla és una part de l'acció global en civisme de l'ajuntament atès que es complementa amb l'ordenança. Així, el **procés a seguir** per a la implementació del Pla un cop elaborat seria el següent (aquest procés és paral·lel al de la consulta, aprovació i aplicació de l'ordenança):

- Acord del govern municipal sobre les orientacions estratègiques del Pla.
- Consulta als grups municipals i als agents afectats.
- Presentació del Pla al Consell de ciutat per a la seva valoració i als diversos consells sectorials i territorials.
- Creació de la Comissió Cívica Municipal i de la comissió tècnica.
- Valoració del Pla d'acció i determinació de les accions a desenvolupar en primera instància (2012-2013).
- Elaboració i execució de l'eix creatiu de campanya promocional del Pla.

Quant a la **gestió del pla**, s'ha descrit al capítol corresponent a les accions quins serien els òrgans i el model a seguir internament a l'ajuntament i en relació als altres agents.³⁵

Pel que fa al seu **finançament**, els programes anuals d'acció cívica municipal haurien de comptar amb un pressupost global assignat i gestionat des de la regidoria de civisme; a part, que algunes accions concretes i sectorials tinguin assignació pressupostària per part de la regidoria corresponent. Per altra banda, algunes accions poden ser finançades mitjançant la partida anual per a la realització de campanyes de sensibilització cívica que inclou la **concessió de neteja** de la ciutat (la regidoria de Medi Ambient i Sostenibilitat n'és la responsable). Cal no oblidar que, més enllà de l'aportació directa de l'ajuntament es pot recórrer als ajuts que la **Diputació de Barcelona** posa a l'abast dels municipis en aquesta matèria (Catàleg d'activitats i serveis locals).³⁶

³⁵ Vegeu capítol 4.3.1.

³⁶ Catàleg de suport als serveis i a les activitats locals 2012 : <http://www.diba.cat/catalog2012>

Pel que fa a l'**avaluació i el seguiment del Pla**, es farà a través dels òrgans creats per aquesta finalitat, tal com s'ha assenyalat en la proposta d'organització interna. Per a això, caldria que la Comissió tècnica municipal elaborés una **memòria anual** que, aprovada per la Comissió Cívica Municipal, fos presentada al Consell de ciutat per a la seva consideració. Aquesta memòria hauria d'incloure almenys:

- La relació i la valoració de les actuacions dutes a terme des de l'ajuntament i des d'altres instàncies i organitzacions ciutadanes;
- La proposta d'accions a desenvolupar l'any vinent;

Quant als **indicadors** per a l'avaluació del Pla caldrà que siguin proposats per la Comissió tècnica i aprovats per la Comissió Cívica. Els indicadors proposats s'haurien de fixar en dos tipus de resultats a avaluar:

- el grau d'acompliment del pla i de les accions proposades, per una banda (són els indicadors de control); i, per una altra,
- el seu impacte real en la consecució dels objectius fixats (són els indicadors d'eficàcia).

Aquesta mirada avaluadora s'ha d'aplicar tant sobre els elements de suport com sobre els procediments que nodreixen l'estratègia, tenint present que allò que interessa és **poder modificar l'estratègia en funció dels resultats** que es van obtenint i rendir comptes de com s'avança cap a la meta.

Pel que fa a l'**acompliment del Pla**, caldrà que, des de les comissions de seguiment (tècnica i política), es calendaritzin i pressupostin aquelles accions que es pensin fer, tot prioritzant-les. Caldrà, doncs, que periòdicament es comprovi l'eficiència del desenvolupament del Pla: la relació entre la feina feta "real" i la que s'havia planificat a priori, atenent a les previsions fetes. L'assoliment d'objectius parcials ha de ser la base per a la consecució d'objectius més generals, extreient-ne les conclusions que facin redreçar tant les accions reals com les planificades. Pel que fa a l'avaluació del **rendiment extern**, concebut com l'avaluació del grau de transformació de la situació de partida en la direcció pretesa per l'estratègia, caldrà fixar alguns indicadors per mesurar l'èxit o el fracàs de les accions executades. Per això és necessari disposar de mecanismes de mesura com els que pot permetre disposar d'un Observatori de civisme.³⁷

El Pla d'acció, tant pel que fa a l'estratègia en general com a les ordenances, caldria que fos **revisat cada 4 anys**.

37 Vegeu capítol 4.3.3.

4.7. Síntesi de les accions

A continuació es fa una relació de les diverses accions descrites en el Pla i la seva relació amb els valors que fomenta i els principals agents implicats. De totes maneres, els responsables de la realització de cada acció i dels agents participants, així com les seves característiques vindrà determinada per les decisions que es prenguin al si de la Comissió Cívica Municipal i de la Comissió tècnica.

Valors comuntaris	Valors institucionals	Agents implicats
A. Coresponsabilitat	F. Actitud dialogant	K. Ajuntament
B. Tolerància	G. Proximitat	L. Família
C. Amabilitat	H. Pertinença	M. Escola
D. Solidaritat	I. Transparència	N. Associacions
E. Voluntarietat	J. Excel·lència	O. Empreses

Les accions en civisme: valor que es fomenta i agents implicats

N	Acció a fer	Valor a fomentar	Agents implicats
Organització i coordinació en civisme			
1	L'organització i la coordinació municipals	J	K
2	La coordinació amb organitzacions	F, G, I	K, L, M, N
Impuls dels valors institucionals			
3	El Codi ètic de l'Ajuntament de Manresa	I	K
4	Programa de responsabilitat social	I, J	K, O
Observació per a l'acció			
5	Observatori de civisme	I, J	K, N
6	Mapa de l'incivisme	I, J	K, N
L'Endreça de l'espai públic			
7	Disseny participat dels espais públics	J	K, N
8	Fer amable l'espai públic	C, J	K, N
Accions per a la proximitat i la receptivitat			
9	Informació i atenció cívica	F, G, I, J	K
10	Mediació en l'espai públic	F, G, I, J	K
11	Els agents o informadors cívics	F, G, B	K, N
Accions per a la implicació ciutadana			

N	Acció a fer	Valor a fomentar	Agents implicats
12	Manifest "El compromís cívic de Manresa"	A, E	K, M, N, O
13	Programa de voluntariat sènior	A, B, C, D, E	K, N
14	Programa de voluntariat en família	A, B, C, D, E	L, M
15	Banc del temps	A, B, C, D, E	K, N
16	Programa de custòdia dels espais públics	A, E	N
17	Programa de sensibilització dels costos	A	K
18	Targeta ciutadana d'implicació cívica	A	K
Accions per sensibilització i l'educació			
19	Guia bones pràctiques cíviques	A	K
20	Contes i còmics cívics	A, B, C, D, E	K, M
21	Civisme en concurs	A, B, C, D, E	K, N
22	Civisme en reconeixement	A, B, C, D, E	K
23	Civisme sobre la taula	A, B, C, D, E	K, N
24	Civisme d'acollida	B, D, E	K, L, M, N
25	Ciutat cívica i saludable	A	K
26	Ciutat cívica i esportiva	A	N
27	La ciutat amable	C	K, N, O
Accions per a la reacció ciutadana			
28	L'Aplicació de l'Ordenança	A	K
Per una ciutat més neta			
29	Terres nets, papereres plenes	A, J	K, O
30	Necessitats fisiològiques	A, J	K, O
31	Gos caganer, gos petaner	A, J	K, L
32	Alimentació animal	A, J	K
33	Deixalleria i deixadesa	A, J	K, L
34	Neteja intensiva del carrer	A, J	K
35	Grafitis	A, J	K, N
36	Cartelleres	A, J	K, N
Per una ciutat en silenci			
37	Establiments i terrasses	A, J	K, O
38	Botellades	A, J	K
39	Músiques al carrer fora d'hora	A, J	K, N
40	Dels vehicles	A, J	K
Pel civisme viari			
41	No et saltis el pas	J	K

A continuació es relacionen els principals comportaments incívics amb les accions proposades per a la reacció ciutadana que més relació directa tenen amb cadascun. A part, esclar, de l'aplicació de l'ordenança i dels instruments d'informació general sobre civisme que els afecta a tots.

Els comportaments incívics i les accions per evitar-los

Comportament incívic	Acció
Les deposicions i miccions d'animals (gossos en general i coloms)	7, 9, 16, 30
Accés de gossos a àrees de jocs infantils i parcs. Deixar-los solts	7, 9, 16, 30
Donar menjar a animals a la via pública (gats i coloms)	31
Llençar coses al terra: envasos, burilles, pipes, papers...	17, 28, 33
Deixar mobles i trastos vells al carrer i als contenidors	9, 18, 19, 32
Fer grafitis i pintades. Cartells.	8, 17, 35, 36
Defecar, orinar, escopir a la via pública i ens espais de lleure.	7, 9, 29
"Botellades": sorolls i brutícia que generen	7, 9, 34
Soroll al carrer a la sortida de bars i restaurants i terrasses	7, 9, 11, 34
Soroll per a actuacions musicals fora de lloc i hora	39
Soroll de motocicletes sense silenciador	40
Conducció incívica/ temerària	41
Aparcament indegut i obstaculitzar la circulació	41
Maltractar els espais verds	7, 8, 9, 16
Mal ús d'elements i mobiliari urbà (bancs, fonts)	7, 8, 11, 16, 17
Manca de tolerància i respecte mutu /conductes de menyspreu	8, 9, 10, 11, 24

5. ANNEXOS

5.1. L'acció local en civisme

Àrea d'economia i governació

Aquesta àrea inclou les regidories de Governació; Hisenda; Promoció econòmica; Comerç i turisme; Seguretat ciutadana; Comarca; Universitats. D'entre aquestes cal destacar, sobretot, per la seva relació amb les polítiques de civisme, la regidoria de **Seguretat ciutadana**. Tot i que des de la regidoria de **comerç i turisme** no es duen a terme accions per al civisme, cal destacar que són dos àmbits molt afectats per les conseqüències dels comportaments incívics. La qualitat de l'espai públic i del patrimoni són fonamentals per al dinamisme comercial i turístic. Caldrà tenir-ho present en determinar les accions de foment.

Seguretat ciutadana

Com a regidoria responsable de la policia local i la seguretat de la ciutat, és un dels receptors més directes dels comportaments incívics en l'espai públic. Sobretot a partir de les trucades espontànies per queixes, o a través de les denúncies sobre aspectes relacionats, la policia local disposa d'informació directa sobre les principals preocupacions dels ciutadans. Un altre dels aspectes en què la policia es veu afectada és en el de la mediació entre particulars, no tant perquè sigui la seva funció sinó perquè és un dels elements que podria evitar en molts casos la seva actuació reactiva. Quant a civisme està clar que **la funció de la policia correspon a l'acció reactiva i pal·liativa**; és a dir, la d'actuar quan l'incivisme ja s'ha donat. Dit d'una altra manera, a **fer efectiva l'ordenança de civisme**.

La regidoria de seguretat ciutadana ha elaborat un **pla de xoc contra els atropellaments** a la ciutat, la campanya “No et saltis el pas”, que inclou una quarantena de mesures a desenvolupar durant aquest 2012. Cal destacar la participació en aquesta campanya d’organitzacions i col·lectius ciutadans, com, per exemple, els alumnes del batxillerat artístic de l’Institut Lluís de Peguera que faran accions de conscienciació amb teatre al carrer.³⁸ Quant a **seguretat viària** estan previstes més d’una quarantena d’accions sobre control de velocitat, estupefaents, parades de bus, etc. Per altra banda, des del gener del 2012 es du a terme la campanya de **denúncies** per les “caques de gos”.

Àrea de territori i paisatge

Aquesta àrea inclou les regidories d’Urbanisme i paisatge; Mobilitat; Medi Ambient i sostenibilitat; Ciutadania, barris i serveis urbans; Habitatge i rehabilitació. Cal destacar que gairebé totes aquestes regidories tenen una relació directíssima amb els comportaments incívics per l’afectació que tenen sobre les seves competències:

Urbanisme i paisatge

Hi ha bàsicament tres actuacions de la regidoria que tenen incidència en l’espai públic i en el civisme: la voluntat de fer una ordenança sobre paisatge urbà (que afectaria a molts aspectes que sovint queden difoses entre ens conceptes de civisme i paisatge, com la roba estesa, les parabòliques o les façanes); el disseny dels espais públics o la incidència en espais temporalment en desús.

Mobilitat

La regidoria de mobilitat té una relació molt directa amb les actuacions que afecten el comportament de vianants i conductors i, per tant, està molt vinculada també a les accions que es duen a terme des de Seguretat ciutadana: el respecte en els passos de vianants; l’aparcament en llocs no autoritzats; o la pacificació de la via pública (entre bicis, vianants i cotxes).

³⁸ La iniciativa l’ha posat en marxa la regidoria amb la col·laboració de la DGT, el Servei Català de Trànsit i entitats com el Montepio de Conductors, el RACC, Transports Castellà, Afesvial, l’Institut Lluís de Peguera i la UBIC.

Medi ambient i sostenibilitat

Especialment, cal destacar la incidència de la regidoria de **Medi Ambient i sostenibilitat** per les seves responsabilitats en temes directament vinculats a les conseqüències de comportaments incívics: en la neteja de la ciutat; en la recollida dels residus urbans; en el medi natural; en l'eficiència energètica i en els sistema de xarxes d'infraestructures i serveis; en la gestió i manteniment dels parcs i els jardins; o en la disciplina d'activitats. És per això, que aquesta regidoria és la que té una informació més directa del que representen els costos de l'incivisme en l'espai públic, tant a nivell econòmic com de recursos humans, tècnics i de temps.

La regidoria disposa d'un **Pla d'acció ambiental de l'Agenda 21**, que inclou 96 actuacions repartides en les línies estratègiques la majoria de les quals tenen una relació directa amb els comportaments dels ciutadans i amb el foment d'actituds cíviques. El Pla va generar la creació d'un **Consell Municipal de Medi Ambient** de la ciutat. L'ajuntament ha fet enguany la revisió de l'agenda 21 de Manresa per tal d'actualitzar-la i prioritzar-la en base als criteris d'optimitzar l'ús de recursos energètics; realitzar una gestió de residus basada en criteris de minimització i valorització; conservar i millorar el patrimoni natural i la qualitat del paisatge; i, millorar l'espai urbà.

Les principals actuacions que realitza la regidoria en relació a aspectes relacionats en polítiques de civisme són:

- Les campanyes de civisme relacionades amb la brossa es fan a través del Consorci del Bages (amb un cost aproximat de 200.000€/anuals) que actua sobre Manresa com ho fa en qualsevol altre poble. Per tant, es tracta de campanyes i lemes de caràcter general en la definició i execució de les quals no hi participa l'ajuntament de Manresa.
- La concessió de neteja³⁹ de la ciutat inclou també la disposició de partides per a actuacions vinculades a civisme, directament o indirectament:
 - una partida anual per a la realització de campanyes de sensibilització (uns 20.000€/any).

39 A Fomento des de l'any 2011.

- una partida anual (aproximadament uns 25.000€/any) per a feines extremes motivades per moments en què calen actuacions extraordinàries (neteges de la via pública després de festes, inclemències meteorològiques...).
 - Cent hores d'educador ambiental.
- La regidoria disposa d'un "educador ambiental" que fa d'inspector d'activitats però que no actua com a "agent cívica" de forma efectiva.
- La regidoria disposa d'informació rellevant quant a comportament incívics a partir dels informes de serveis periòdics que generen les empreses concessionàries de la neteja de la ciutat (Unitat de parcs i jardins). No es disposa, però, d'altres dades generals en els diversos àmbits d'actuació de la regidoria ni indicadors que permetin valorar l'evolució d'aspectes directament vinculats a comportaments cívics.

Ciudadania, barris i serveis urbans

Dins de les competències de la regidoria Ciudadania, barris i serveis urbans es troba la de la relació amb els barris, en concret a través de les **Associacions de Veïns (AV)**, agents principals a l'hora de conèixer i detectar conductes incíviques i en l'impuls de campanyes pro civisme. En aquest sentit, cal destacar que la Federació que les agrupa (FAVM) ha impulsat el 2011 el **projecte "Barris Cívics"**, de foment de les actituds cíviques als barris per a millorar la convivència entre les persones i en la vida pública. El projecte destaca que *"La conducta cívica pot fer possible uns barris amables, participatius i solidaris. Per ser un ciutadà actiu s'ha de pensar i comportar-se com a tal preservant els valors que serveixen per la construcció de l'interès comú."* L'any 2011 es van organitzar 4 grans accions cíviques, enfocades a resoldre les principals denúncies de comportaments incívics fetes per entitats durant l'any anterior:⁴⁰

- **El carrer és casa teva.** voluntaris que fan dissabte de l'espai públic.
- **Grafitis pro civisme.** Pintades de grafitis que apostin pel civisme.
- **Agents Mediambientals.** patrulles d'agents ambientals per aconsellar als usuaris de la via pública del bon ús dels espais comunitaris.
- **Retirada de cartells.** Els voluntaris retiren els cartells obsolets.

40 Ja l'any 2009 es va realitzar un projecte consistent amb una fira sobre el Civisme a la Plaça Sant Domènec on es van reunir les entitats veïnals amb la finalitat de sensibilitzar a aquells ciutadans/es que passejaven per la ciutat en la importància de mostrar una conducta cívica en la vida quotidiana. L'any 2010 les entitats veïnals van organitzar un concurs de fotografia amateur que denunciava conductes incíviques i proposava la cívica corresponent com a mesura correctora

El 2012, la FAV també preveu actuacions en civisme seguint l'estela de l'any anterior. El Pla de dinamització veïnal inclou el **Programa Barris Cívics i Sostenibles**, amb accions localitzades com les del barri de les Escodines i una activitat generalitzada com un concurs de dibuix sobre civisme a partir de 12 lemes.

Àrea de serveis a les persones

Aquesta àrea inclou les regidories de Cultura; Sanitat; Ensenyament; Participació ciutadana, Joventut, Gent gran; Serveis socials, acollida i cooperació. Sens dubte, es tracta de l'àrea que més implicació pot tenir en el foment de les conductes cíviques.

Cal destacar que, a instància del plenari de la corporació de 18 d'abril de 2011, les **regidories de Cultura, d'Acció Cívica i de Joventut** de l'ajuntament van elaborar una proposta per a la **regulació dels grafitis** a la ciutat que no s'ha aplicat.

Participació, Joventut i Gent gran

Aquesta regidoria té una relació molt directa amb les polítiques de civisme per la seva relació amb sectors que són agents potencialment actius en aquest cas. Dins de l'organigrama municipal la regidoria ha assumit les responsabilitats en aquesta matèria.

Pel que fa a l'àmbit de la **participació ciutadana**, cal destacar l'existència de nombrosos òrgans per a canalitzar-la. Un de caràcter general, el Consell de Ciutat; els de caràcter territorials, els quatre consells de Districte; i, els sectorials. Especialment aquests darrers, en molts d'ells, és susceptible de ser tractat qualsevol tema relacionat amb el civisme.⁴¹

Quant a les polítiques de **gent gran**, és rellevant el fet de l'aposta actual del govern local per incidir en aquest món. Per això, Manresa s'ha fet "**Ciutat amiga de la gent gran**" un compromís de caràcter internacional que adopten les ciutats que persegueixen l'objectiu d'adaptar la ciutat als més grans. En aquest marc, i amb motiu de l'any europeu de l'envelliment actiu, la regidoria promou el "**Projecte 12 x al 2012**", un programa anual que aposta per potenciar les activitats i les accions que fomenten l'envelliment actiu i sensibilitzen la ciutadania de la contribució que la gent gran fa a la societat.

41 Consells sectorials de: serveis socials; drogodependències; solidaritat i cooperació; la dona; interculturalitat i migracions; salut; Esports; joves; infants; gent gran; cultura; urbanisme; mobilitat; el Consell escolar municipal; la Comissió Mixta de Medi Ambient i Sostenibilitat, Comissió 21; el Fòrum del comerç; i, el Fòrum de turisme.

Pel que a les polítiques de **joventut**, la regidoria contempla la potenciació del consell de joves i un per als adolescents i està en procés d'elaboració el Pla local de joventut.

Sanitat, serveis socials, acollida i cooperació

A aquesta regidoria li afecta el civisme en gairebé tots els àmbits en què té competències. Per les conseqüències que genera i també pel potencial que té quant a foment dels valors i les actituds cívics. Per a la regidoria, l'escola és el lloc comú en cada àmbit de la seva competència: l'alimentació dels infants per la salut; l'atenció als nens que poden tenir problemes assistencials; el coneixement de l'entorn de la família del nen per a les polítiques d'acollida als immigrants; la sensibilització dels nens per a la cooperació al desenvolupament, etc.

- En **Sanitat**, per exemple, hi ha comportament públics que generen preocupació:⁴² el consum de begudes al carrer de menors; els problemes de salut pública i salubritat que generen les escopinades o els orins, les defecacions d'animals domèstics, l'alimentació d'animals al carrer, etc; o, el foment de l'esport com a activitat generadora d'hàbits saludables. Els aspectes de salut pública tenen una especial interrelació amb altres regidories, sobretot amb medi ambient. Per això existeix un Pla de salut que implica totes les àrees.
- Pel que fa a l'àmbit dels **serveis socials**, cal destacar la importància del valor de la solidaritat i l'ajuda mútua com un dels elements fonamentals per a construir una societat cohesionada i, per tant, cívica. La regidoria disposa d'un Pla municipal d'atenció a les persones amb discapacitats de Manresa i un Protocol d'actuació davant de la violència domèstica.
- Els conceptes cívics de tolerància i respecte⁴³ prenen una rellevància especial pel que a fa a les relacions entre la població d'acollida i els sectors immigrants. Per això existeix el **Pla d'immigració i ciutadania** de Manresa que abasta aquestes polítiques. El procés d'acolliment comença amb una carta als nouvinguts i cada tres mesos es fa una sessió informativa a l'Ajuntament sobre la ciutat. A la carta se'ls envia la guia del nou ciutadà (traduïda en diversos idiomes) on hi ha informació bàsica sobre com funciona la ciutat. Al servei d'empadronament, la figura de l'agent d'acollida també ho explica. Per altra

42 La regidoria disposa d'un Pla de salut que contempla alguns d'aquests aspectes.

43 De la mateixa manera, es fomenten també les actituds cíviqes envers les polítiques de cooperació.

banda l'Ajuntament té convenis amb *Bages per tothom* per fer un acompanyament major del nouvingut. També amb els sindicats CCOO i UGT per ajudar-los en la qüestió de la regularització i renovació de papers.

- En relació a les polítiques d'acollida, cal destacar el servei **Enllaç “Equip d'intermediació i treball comunitari”**. Es tracta d'un servei de mediació per a conflictes entre particulars, depenent del Programa d'Immigració i Ciutadania. És una línia de treball de caràcter preventiu i personalitzat per tal d'afavorir la convivència i la cohesió social, buscant solucions a situacions de desacord entre ciutadans. Tot i que es mou més en l'esfera privada, no pot desestimar-se la seva actuació en polítiques que afecten els comportaments en civisme. En aquest sentit, ajuda en el contacte amb la població immigrada per exemple en l'elaboració de protocols i la seva aplicació en matèria de control sanitari a carnisseries. Des d'aquest punt de vista és una mediació entre un privat i el propi ajuntament (servei de sanitat, inspecció establiments alimentaris).

Cal destacar també dins de l'àrea d'atenció a les persones dos programes que tenen relació amb polítiques de civisme: El **Banc del temps**, que es posarà en marxa properament; i, dins del **voluntariat**, un conveni amb la Creu roja pel qual gestiona voluntariat adreçat a gent gran, infants, per a serveis que també gestiona l'entitat (ludoteca, Casal.lot). En general, des de l'àrea, i de forma no regulada ni formant part d'un projecte global, constantment es treballa amb voluntaris (des del programa de Gent Gran, Joventut, Dona...). En el cas de serveis socials, quan es necessita un voluntari es demana a Creu Roja.⁴⁴

Ensenyament

La regidoria d'ensenyament és, per naturalesa del seu àmbit de treball i per les seves competències, la que té una responsabilitat més directa en el foment dels valors i les actituds cíviques. Pel que fa a l'ensenyament reglat, com a tal, la regidoria no pot intervenir en els continguts de les assignatures, però n'hi ha una que té en la seva raó de ser el foment del civisme: *L'educació per al desenvolupament personal i ciutadania*.

⁴⁴ <http://bancdeltempsmanresa.wordpress.com/2011/07/26/inici/> http://www.ajmanresa.cat/web/contingut.php?id_menu=2220&parent=2272&area=6&q=voluntariat

L'assignatura **Educació per al desenvolupament personal i ciutadania** s'implanta al cicle inicial i té continuïtat en l'educació secundària obligatòria. Inclou tant el desenvolupament de totes les dimensions personals i la construcció responsable de la pròpia identitat–aprendre a ser i actuar de forma autònoma–, com la relació amb els altres –aprendre a conviure–, com el compromís social – aprendre a ser ciutadans i ciutadanes en un món global. Engloba tres blocs de continguts que s'interelacionen: aprendre a ser i actuar de forma autònoma, aprendre a conviure i aprendre a ser ciutadans i ciutadanes en un món global. Es parteix, per tant, de continguts relatius a l'esfera individual i les relacions entre les persones, per passar a abordar la convivència social en l'àmbit més proper, però també en altres entorns, dins la consciència de pertinença a una ciutadania global.

Curriculum educació primària – Decret 142/2007 DOGC núm. 4915

Més enllà del contingut d'aquesta assignatura i del resultat que tingui en els alumnes (caldrà conèixer la valoració que en fa el Departament), l'Ajuntament pot incidir a les escoles a través del **Projecte Educatiu de Ciutat (PEC)**⁴⁵. El PEC és el marc en què treballen l'administració local, el teixit associatiu i el conjunt d'agents de la ciutat per tal d'impulsar actuacions que ajudin a fer de Manresa una ciutat millor en el terreny del civisme, la cohesió social i la participació ciutadana. Els tres grans **eixos de treball** que contemplava el Projecte eren: Civisme; Cohesió social; Identitat i participació ciutadana.

S'establien els següents **objectius**, que també es poden relacionar amb el foment del civisme:

- Crear vincles de col·laboració entre institucions, entitats i ciutadania interessats en fer de la nostra ciutat una ciutat educadora.
- Formar una plataforma de persones de diferents àmbits que apostin per l'educació com una via de transformació social.
- Fomentar la participació a través de mecanismes on es concretin accions i compromisos per una ciutat més cívica i cohesionada.

Les **accions** impulsades pel PEC en un inici van ser: Aiguallum, veus de la diversitat; Educa'Manresa; El Consell d'Infants; Cicle de xerrades per a pares i mares; Educa't jugant; Festa de la primavera; La gent gran fa escola; Família acollidora. De tots aquests programes tant sols es mantenen en actiu el Cicle de xerrades,⁴⁶ el Premi Educa'Manresa⁴⁷ i el Consell d'Infants.

⁴⁵ Descripció extreta del web de l'ajuntament de Manresa (www.ajmanresa.cat).

⁴⁶ Es tracta d'un cicle de xerrades informatives per a famílies amb infants i joves.

⁴⁷ L'objectiu d'aquest premi és reconèixer públicament entitats, empreses, grups de fet... que portin a terme projectes a la ciutat de Manresa amb voluntat educativa, que treballin algun dels tres eixos del PEC: el civisme, la cohesió social i/o la ciutadania activa.

El Consell d'Infants és un espai de participació pensat perquè els nens i les nenes de 5è i 6è puguin expressar les seves idees i proposar accions que ajudin a millorar la ciutat. Va nèixer el curs 2007-2008 i es manté fins l'actualitat, tot i que amb una constant davallada de les escoles participants (el curs 2011-12 només són 5 quan l'anterior eren 10). El Consell posa a disposició de les escoles dues persones dinamitzadores que un cop al mes assisteixen a cada escola per treballar-hi els temes proposats en el Consell. Cal destacar que gairebé sempre el Consell ha proposat el civisme com un dels àmbits de treball per a les escoles. Enguany es fa l'edició d'un **fullet amb consells sobre civisme** que es repartirà a tot l'alumnat de Manresa.

Àmbits de treball del Consell d'Infants de Manresa

Curs	Temàtiques
2007-2008	Carril bici; Espais o zones verdes; Zones esportives
2008-2009	Reformes i disseny del Parc de Sant Ignasi i Parc dels Dipòsits Vells
2009-2010	- Inauguració carril bici - Accessibilitat (elaboració d'un mapa on es mostren els carrers adaptats i els que no) - Civisme (cacòmetre, multes simulades, marcar les deixalles fora de lloc)
2010-2011	- Lleure (recull per barris, Festa del Consell i Festa Major) - Civisme (detectius de la brutícia)
2011-2012	- Cavalcada de reis - Salut (alimentació, esports i tabac) - Civisme (els consells del Consell)

Font: Ajuntament de Manresa

5.2. Les dades sobre civisme

La informació sobre dades relacionades amb civisme a Manresa s'ha obtingut a partir de diverses fonts:

- Les **entrevistes personalitzades** als diversos regidors i regidores de les àrees descrites anteriorment, tant sobre les accions que realitzen i la informació de què disposen com de la seva percepció personal com a membres d'un govern amb responsabilitats en aquest camp.
- La **relació de conductes** incíviques que s'inclouen en l'esborrany **d'ordenança** de civisme i convivència ciutadana que el govern local està elaborant. En tot cas, aquesta relació és exhaustiva i té per objectiu preveure totes les conductes potencialment sancionables. No pressuposa quines i en quina mesura es produeixen a la ciutat.
- Els **informes de control** de serveis que la Unitat de Parcs i Jardins disposa de les empreses concessionàries sobre dades relacionades amb el manteniment de la via pública. Per exemple, el registre del sistema de gestió ambiental que informa de la persistència de defecacions de gossos a les zones verdes.
- Les **queixes de ciutadans** que arriben espontàniament a través del servei 010 o de trucades a la policia local. Pel que fa al 010, les queixes s'agrupen sota uns epígrafs que no permeten distingir si són per raons de conductes incíviques d'altres ciutadans o per qüestions atribuïbles a l'administració local. Per exemple, "mobles i trastos vells" és la queixa més usual, però no s'indica si es refereix al fet que hom els hi deixi o que el servei de neteja no els reculli...
- També s'han analitzat **instàncies** del darrer any entrades a l'Ajuntament. Cal constatar que no existeix un sistema estable que agrupi automàticament les instàncies sota el concepte "comportaments incívics" i que permeti processar-les correctament com a informació rellevant. Per això, s'ha optat per fer una tria d'un nombre prou significatiu d'instàncies (350) que portessin algun epígraf relacionat amb incivisme ("soroll", "caques", "excrement", "pintada", "embrutar"...) per fer-ne una lectura general que permetés extreure una informació aproximada sobre quines són les queixes o demandes més reiterades dels ciutadans a l'ajuntament.

- Queixes i observacions fetes pels veïns a través de les **Associacions de Veïns (AV)**. Des de la regidoria de Ciutadania, barris i serveis urbans es manté un contacte directe i estable amb les AV, fet que permet disposar d'una aproximació molt real de quins són els comportaments incívics més usuals o que generen més preocupació entre els veïns i on es localitzen. Aquesta informació, pel fet que la FAV la recull anualment a través de la percepció dels veïns i de la constatació dels fets, pot ser una font prou fiable per ser agafada com a representativa. En el seu pla de dinamització del 2012 destaquen com a actes incívics que més es pateixen:
 - L'aparcament incívic i la conducció temerària
 - L'ús o a la deposició inadequada dels residus i dels trastos
 - El soroll gratuït de motos i cotxes
 - El poc respecte als parcs i mobiliari urbà
 - No recollir les caques dels gossos
 - Les pintades i els cartells a les parets

Davant de la impossibilitat de disposar, doncs, d'una única font d'informació fiable sobre comportaments incívics de la ciutat, s'ha optat per **ordenar les dades disponibles** de la següent manera:

- Agrupant els ítems i conceptes de les diverses fonts esmentades que son fàcilment equiparables entre ells. Cal destacar que s'ha de distingir entre el que és una queixa del ciutadà a l'ajuntament (per exemple perquè no es buiden els contenidors i hi ha brossa al terra) o el que és una queixa per incivime (la gent deixa trastos al costat de contenidor).
- Relacionant aquesta llista amb la dels elements de l'esborrany d'ordenança de civisme i convivència ciutadana que prepara l'ajuntament.
- Valorant i ordenant aquesta llista unificada a partir de la repetició o "reincidència" que s'ha constatat en les diverses fonts consultades i contrastant-la amb la valoració que fan els regidors sobre la prioritat d'intervenció municipal (tant pel cost que representen, com per la dificultat de gestió, etc).

- Agrupant aquests comportaments en àmbits que fan referència a la naturalesa de l'acte o al lloc on es produeixen.⁴⁸
 - Atemptats contra la dignitat de les persones
 - Ús inadequat de l'espai públic i els seus elements
 - Mobilitat
 - Endreçament/neteja de la via pública
 - Sorolls, olors
 - Animals domèstics i de companyia
 - Zones naturals i espais verds.
- Indicant per cadascun d'ells el moment en què es produeix més i el tipus de lloc on es produeix (en alguns casos es disposa de molta precisió: carrer, parc..., però no s'especifica en aquesta relació).

48 Vegeu capítol següent.

5.3. Comportaments incívics a la ciutat

A continuació es relacionen, de forma exhaustiva, els potencials comportaments incívics que es poden donar a la ciutat i que s'han considerat a l'hora de fer l'ordenança. Els comportaments en cursiva, tot i ser inclosos en l'esborrany d'ordenança són discutibles com a comportaments incívics. Alguns sobrepassen l'incivisme (exercir violència) o corresponen a polítiques de caràcter sectorial més complexes (p.e., oferir serveis sexuals o exercir mendicitat insistent) o de disciplina urbanística (p.e., no cuidar les façanes o agredir el paisatge urbà amb antenes parabòliques).

Comportament incívic
Atemptats contra la dignitat de les persones
• Conducta de menyspreu a la dignitat de les persones • Manca de tolerància i respecte mutu per a totes les persones • <i>Exercir violència física o moral a persones i/o animals</i> • <i>Actituds d'assetjament entre menors en l'espai públic.</i> • <i>Serveis sexuals: oferta, realització, negociació...</i>
Ús inadequat de l'espai públic i els seus elements
• Consumir begudes alcohòliques en els espais públics i conseqüents sorolls, brutícia, denigració dels vianants, especialment en grup i per l'afluència o la presència de menors. • Acampar a les vies i els espais públics. • Dormir de dia o de nit en els espais públics. • Vestir adequadament (ús samarreta) en espais públics i establiments comercials. • Utilitzar els bancs i els seients públics per a usos diferents als quals estan destinats embrutant i destrossant els llocs on seure. • Malmetre bancs, gronxadors, i altres elements • <i>Conductes vandàliques, agressives o negligents en l'ús del mobiliari urbà.</i> • Jugar al carrer, jocs de pilota, monopati o similars • Rentar-se o banyar-se a fonts, estanys o similars. Tirar-hi terra. Rentar-hi roba. • Estendre o espolsar la roba a la via pública • Penjar i regar plantes a les finestres i balcons. Regar for a d'hores. • <i>Exercir mendicitat insistent, intrusiva o agressiva</i>

Comportament incívic

- *No cuidar les façanes: seguretat i ornament públic*
- *Antenes, aparells climatització i elements que agredeixen el paisatge urbà.*

Mobilitat

- Manca de respecte mutu en vies on es produeix convivència d'algun o tots dels tres elements: bicicletes/ vehicles rodats i vianants.
- No respectar les preferències en seients de transport públic: gent gran...
- Aparcar indegudament (guals, doble fila, zona vianants, reservat discapacitats...).
- Obstaculitzar la circulació (talls de carrers o voreres)
- No respectar l'horari de càrrega i descàrrega
- Conduir temeràriament
- Rentar, reparar, abandonar vehicles a la via pública

Endreçament/neteja de la via pública

- No dipositar els residus que es generin a les papereres i als contenidors corresponents, en els llocs i horaris establerts
- Abandonar estris, mobles, andròmines, i similars a la via pública i als espais oberts sense edificar, tant públics com privats.
- Fer abocaments o dipòsits de terres, deixalles, mobles, etc
- *Fer abocaments al clavegueram de substàncies no permeses*
- No netejar la via pública després d'obres de càrrega/descàrrega
- Defecar, orinar, escopir, i altres ostentacions públiques de manca d'higiene
- Llençar al terra o dipositar a la via pública: recipients de begudes: llaunes, ampolles, gots, burilles, pipes, papers o qualsevol altre objecte
- Fer grafitis, pintades i altres expressions gràfiques. Fer-los amb missatges insultants
- Penjar pancartes, cartells i fullets en llocs no autoritzats. No recollir-los.
- Col·locar anuncis o rètols fora dels llocs autoritzats.

Sorolls, olors

- Funcionament d'aparells de televisió, ràdio, musicals o anàlegs i altres electrodomèstics o aparells d'ús domèstic que produeixin sorolls.
- Fer sorolls a la via pública per part d'una o diverses persones que pertorbin la tranquil·litat dels veïns, en especial durant l'horari nocturn.
- Fer cants, crits o qualsevol altre acte molest.

Comportament incívic

- Actuacions musicals o festes al carrer fora d'horaris o llocs estipulats
- Fer soroll a les terrasses o sortint dels establiments de bar i restauració
- Fer soroll amb motocicletes sense silenciadors
- Posar alt el volum de la música del cotxe amb les finestres obertes
- Megàfons i altres reproduccions musicals
- Alarmes o emergències (només en causa justificada)
- *Soroll dels aparells de climatització*
- *Mal ús dels extractors de fums o bafes*

Animals domèstics i de companyia

- Donar menjar als animals a la via o espais públics (coloms, gats...).
- Rentar animals a la via o espais públics. Fer-los beure amorrats a la boca de les fonts.
- L'accés d'animals a l'interior de les instal·lacions i edificis públics, especialment a les àrees de jocs infantils i zones de plantació.
- Deixar els gossos solts a la via pública/parcs i sense control. Permetre actituds agressives.
- Pertorbar la vida dels veïns, amb crits, cants, sons o altres tipus de sorolls dels animals domèstics. Deixar gossos sols al balcó.
- *L'ensinistrament o ús inadequat de gossos per a activitats d'atac, defensa, guarda i similars.*

Deixar les deposicions i les miccions d'animals (sobretot gossos):

- al carrer i places, en façanes dels edificis i en el mobiliari urbà.
- als parcs i jardins en general, inclosos els parterres i zones verdes.
- als parcs infantils o jardins d'ús per part dels infants.

Zones naturals i espais verds.

- No respectar la senyalització, horaris i condicions d'ús de parcs, jardins i, en general, en tots els espais d'ús públic destinats al lleure
- Fer exercicis o activitats que signifiquen risc de danys per a l'espai i per a la integritat física dels usuaris.
- L'ús dels gronxadors i d'altres aparells d'esbarjo situats als parcs i places públiques per persones que no compleixin les condicions i requisits d'ús.
- Jugar o fer activitats, en zones d'espais verds destinats al lleure.
- Arrencar, tallar, maltractar o retirar arbres, fruits i plantes, o passar per sobre els talussos, parterres i plantacions. Extreure molsa, humus o arbres. Penjar o lligar elements als arbres
- Encendre foc fora dels llocs reservats i llençar llumins o puntes de cigarretes enceses.

Comportament incívic

- Llançar petards o fer focs artificials fora de les zones assenyalades o ocasió determinada
- Muntar a cavall o anar amb bicicleta per camins de vianants.
- Embrutar el terra i deixar les defecacions dels animals domèstics.

