

# Programa de proximitat

*Manresa, 10 de juliol de 2012*

# Objectius del programa

---

- Apropar l'acció de govern als ciutadans i fer-los-en partícips
- Conèixer de primera mà les necessitats i inquietuds de la població
- Actuar ràpidament davant les incidències del dia a dia de la ciutat
- Vehicular les relacions del món veïnal amb l'acció de govern

# Actuacions

---

- Brigada d'actuació ràpida
- Policia de proximitat
- Implicació ciutadana
- Potenciació dels serveis d'atenció al ciutadà
- Apropament a les associacions veïnals
- Accessibilitat als regidors

Programa de proximitat

# **Brigada d'actuació ràpida**

# Objectiu

---

- L'organització municipal està preparada per detectar les incidències diàries a la via pública i al mobiliari urbà i pot garantir una resposta ràpida, d'acord amb un termini màxim d'actuació.

# Accions

---

- Reorganització i consolidació de la brigada de manteniment
- Avaluació setmanal de queixes i avisos relacionats amb la via pública
- Garantia d'un termini màxim d'actuació
- Coordinació de la brigada de manteniment amb la regidoria de Medi Ambient



Programa de proximitat

# **Policia de proximitat**

# Objectiu

---

- El model policial de l'Ajuntament es basa en el servei de proximitat. Així, la ciutadania trobarà en el cos de la Policia Local una actitud d'atenció, de presència i de resolució.



# Accions

---

- Increment del patrullatge a peu i de la presència d'agents al carrer
- Programa "Conèixer la policia local"
- Jornades i accions formatives internes
- Informe trimestral d'indicadors de seguretat
- Creació de la divisió especialitzada en proximitat i territori
- Ús de les noves tecnologies: web interactiva, contacte telemàtic i xarxes socials

Programa de proximitat

# Implicació ciutadana

# Objectiu

---

- L'Ajuntament de Manresa ha treballat en l'elaboració del Pla Director de Participació Ciutadana amb l'objectiu d'analitzar, reordenar i planificar els canals, espais i processos que conformen la política de participació i de qualitat democràtica de la ciutat.
- En aquest marc, fomenta un model de participació ciutadana basat en la proximitat, la transparència, el contingut, la flexibilitat, el diàleg permanent amb els ciutadans i el seguiment constant dels temes.

# Accions

---

- Definició del model de participació
- Aprovació del Pla Director de participació ciutadana
- Revisió del Reglament de participació ciutadana
- Processos puntuals de participació

Programa de proximitat

# **Potenciació de serveis d'atenció al ciutadà**

# Objectiu

---

- Els mecanismes d'atenció ciutadana que l'Ajuntament posa a disposició dels veïns de la ciutat garanteixen l'eficiència en el servei gràcies a la preparació del personal, l'avaluació continuada i la valoració de la pròpia ciutadania.



# Accions

---

- Avaluació continuada dels indicadors dels serveis 010/OAC/OAE
- Formació continuada del personal d'atenció al públic
- Actualització, millora i reforç de la utilitat de la web municipal
- Enquesta anual de satisfacció dels serveis municipals d'atenció al ciutadà

Programa de proximitat

# **Apropament a les associacions veïnals**

# Objectiu

---

- L'equip de govern tindrà un coneixement permanent de la realitat i de les necessitats de tots els barris de la ciutat per tal de donar-hi resposta.

# Accions

---

- Trobades semestrals als 22 barris de la ciutat per l'anàlisi profund dels temes
- Seguiment dels locals de les entitats
- Coordinació i seguiment de les subvencions
- Ajuda i seguiment d'activitats festives, lúdiques, culturals, etc ...
- Suport del plans de dinamització veïnal davant d'altres administracions

Programa de proximitat

# **Accessibilitat als regidors**

# Objectiu

---

- Fruit del convenciment que l'equip de govern ha de ser un equip de persones al servei de la ciutadania, l'alcalde i els regidors i les regidores garantirán l'atenció personalitzada i sobre el terreny a les persones i col·lectius de la ciutat.



# Accions

---

- Atenció personalitzada a qualsevol ciutadà o entitat que ho sol·liciti
- Presència dels regidors als barris
- Trobades periòdiques de l'alcalde amb els ciutadans