

PROCÉS PARTICIPATIU DEL PLA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL DE MONTORNÈS DEL VALLÈS

INFORME DE RESULTATS TALLER 5. BON GOVERN I PARTICIPACIÓ

VIATGEM
CAP A UN
MONTORNÈS
MILLOR



1. OBJECTIU DEL TALLER

Data: Dimecres 18 de maig de 2016 de 18 h a 20.30 h a la Sala Parroquial.

Participants: 18 persones (representants d'entitats i ciutadania a títol individual).

Objectius del taller: Debatre l'Objectiu de Ciutat 5 del PAM i fer propostes d'actuacions concretes que el desenvolupin i impliquin el seu màxim compliment possible. Generar vincle i comunitat entre el conjunt de la ciutadania, i compromís i complicitat entre la ciutadania i l'Ajuntament.

Objectiu de ciutat: A Montornès la gestió municipal es farà d'acord a aquests principis de bon govern: proximitat, responsabilitat, compromís social, transparència, respecte, eficàcia i professionalitat. La participació ciutadana directa i compromesa serà la l'eina essencial de cohesió i democratització social, per això estarà present a totes les fases de l'actuació pública.



Organització i dinàmica de treball:

El taller va constar d'una primera part informativa on l'Alcalde i la Cap de l'Àrea de Presidència van explicar l'Objectiu de Ciutat 5. Es va fer una breu contextualització de la situació de l'àmbit de comunicació, transparència i participació; també es van explicar els serveis que s'ofereixen des de l'Ajuntament en aquests àmbits. Finalment, la tècnica de participació va explicar la dinàmica del taller.

A la segona part de la sessió, els participants es van distribuir en dos grups i es van ubicar en dos racons diferenciats. A cada espai es van tractar objectius estratègics diferents:

Racó 1. Participació Ciutadana

- Definir l'estratègia global de participació i el marc normatiu.
- Introduir les TIC com a eines de participació.
- Dur a terme experiències de codisseny i cogestió d'equipaments.
- Donar suport al teixit associatiu i facilitar les relacions entre entitats i grups.
- Garantir un procés igualitari i en les mateixes condicions de les entitats a les subvencions públiques.

En quins àmbits municipals és important que participi la ciutadania?

De quins manera podem potenciar la participació? Com fem el seguiment del PAM un cop aprovat?

Com ens podem comprometre i implicar com a ciutadans/es?

Racó 2. Comunicació i Transparència

- Establir mecanismes que promoguin l'existència de canals de comunicació (propis o externs) entre la ciutadania i l'Ajuntament.
- Garantir el coneixement i promoure l'ús dels serveis públics al conjunt de la ciutadania, en el suport més adient tenint en compte les especificitats de les persones.
- Difondre la imatge corporativa i vetllar perquè aquesta reflecteixi i transmeti els missatges que emet el Consistori al conjunt de la població, per tal d'aconseguir que la institució estigui ben valorada per la ciutadania, per les altres administracions i per la societat en general.
- Promoure l'aplicació de la Llei de transparència en el conjunt de l'Ajuntament, com a una eina estratègica i de millora per a l'organització i per a la ciutadania.

*Com millorar la comunicació externa de l'Ajuntament?
Quins mitjans ens poden ser útils?
Com m'agradaria rebre la informació?*

Es va treballar mitjançant dinàmiques de grup per facilitar el disseny de propostes. Els participants van poder fer propostes en els dos racons i la dinàmica va permetre arribar a un determinat grau de consens. Es va comptar amb el suport de tècnics i tècniques municipals (tècnica de Participació, secretària de l'Alcalde, cap i tècniques del Departament de Comunicació, responsable del Departament de Planificació, Processos i Transparència i directora de la ràdio).

Equip dinamitzador: Cristina Valls, Carolina Costa (Empresa: Idees).

Es va oferir berenar i servei de cangur.



2. CONCLUSIONS

En aquest apartat es presenten les propostes fetes pels participants separades en 2 blocs temàtics: 1. Participació Ciutadana i 2. Comunicació i Transparència

2.1. PARTICIPACIÓ CIUTADANA

OBJECTIUS ESTRATÈGICS:

- Definir l'estratègia global de participació i el marc normatiu
- Introduir les TIC com a eines de participació
- Dur a terme experiències de codisseny i cogestió d'equipaments
- Donar suport al teixit associatiu i facilitar les relacions entre entitats i grups
- Garantir un procés igualitari i en les mateixes condicions quan a la concessió de subvencions públiques per a totes les entitats

SUPORT A LES ENTITATS

1. Millorar el coneixement i la interacció entre les entitats de Montornès.

S'explica que hi ha un desconeixement de les activitats que fan algunes entitats i que hi ha poca col·laboració entre entitats (sobretot d'àmbits diferents). En aquesta línia també es proposa potenciar les activitats de les entitats (naturalitzant la diferència i dirigint-se a col·lectius mixtos).

Aquesta idea es concreta en:

- o **Coordinadora d'Entitats.** La coordinadora tindria com a objectiu: millorar el coneixement entre entitats, potenciar la col·laboració entre entitats de diferents àmbits, establir un calendari anual d'activitats, generar ajuda mútua entre entitats, canalitzar problemàtiques compartides i trobar solucions equitatives, etc. Es considera que l'Ajuntament podria donar un impuls a la creació de la coordinadora i que l'Hotel d'Entitats en podria ser l'embrió.
- o **Organitzar un esdeveniment anual (“Dia de les entitats” o “Setmana de les entitats”)** en què les entitats i associacions de Montornès puguin mostrar la seva tasca i compartir experiències amb altres entitats i amb la ciutadania. Aquest esdeveniment l'organitzaria la Coordinadora d'Entitats conjuntament amb l'Ajuntament. Es proposa organitzar-lo cap a l'octubre.

- o **Potenciar el portal d'entitats.** El portal podria ser un espai per demanar col·laboració, fer consultes,... Es comenta que el portal ja existeix, però que les entitats no l'utilitzen.
2. **Unificar les bases de subvencions per a totes les entitats i establir criteris.** Per atorgar subvencions a entitats es proposa que es tinguin en compte criteris com per exemple: la col·laboració entre entitats, la cohesió social, la incidència de les activitats de l'associació en la comunitat, la implicació de les entitats en la vida del poble, els costos de l'activitat... En aquest sentit, es considera adequat demanar la **participació de les entitats en la definició de les bases de subvencions** especialment per concretar els criteris. També es comenta la possibilitat de puntuar l'assistència a formacions o actes.
 3. **Agilitzar els tràmits per a les entitats (per demanar un espai, material, etc.).** Algunes entitats expliquen que cal fer molts tràmits burocràtics i reclamen un sistema més directe per tramitar recursos i demandes.
 4. Crear un **calendari municipal amb totes les activitats del mes i amb la possibilitat que les entitats facin la reserva** dels equipaments directament online i saber en tot moment si els locals estan ocupats a les hores que es necessiten. Actualment aquesta informació la té una intranet de l'Ajuntament però la ciutadania no hi pot accedir.
 5. **Apoderar els veïns perquè s'associïn en entitats veïnals i transformin aquestes entitats en espais inclusius i diversos.** Es considera que les associacions de veïns tenen un paper important en la promoció de la participació. Tanmateix és una acció que hauria de fer la ciutadania.
 6. **Dissenyar una Carta de Serveis on es defineixin els recursos municipals de suport a les entitats i fer-ne una bona comunicació.** S'explica que hi ha un desconeixement dels recursos que pot donar l'Ajuntament i per això es demana més informació i millorar la comunicació.

POTENCIAR LA PARTICIPACIÓ

7. **Incidir en el fet que la participació és un valor i fer-ho des de l'educació infantil i des de la família.** En aquesta línia es proposa fer pedagogia de la participació des de les escoles.
8. **S'apunten com a possibles àmbits importants on promoure la participació ciutadana les infraestructures i les inversions.**

9. **Combinar diferents eines/canals (quantitatives i qualitatives) per promoure la participació de la ciutadania:**
 - a. **Xarxes socials** com un canal que permet arribar a determinats col·lectius.
 - b. **Sessions presencials, tallers participatius.**
 - c. **Espais informatius al mercat o altres espais/equipaments municipals.**

10. **Incentivar, motivar i facilitar que la ciutadania s'impliqui i participi.** Es planteja el debat sobre com promoure la participació. Es planteja l'opció de premiar d'alguna manera la gent que participa (amb menys impostos, per exemple, però aquesta proposta no genera consens). Sorgeixen altres propostes com oferir servei de cangur o berenar als participants de les trobades presencials, fer atractiva la comunicació...

11. **Dotar el Departament de Participació de més recursos humans** per poder ampliar la participació.

12. **Millorar la connexió entre Montornès Centre amb Montornès Nord** per facilitar que veïns d'un barri participin en les activitats de l'altre.

13. **Millorar la comunicació sobre quines entitats hi ha al municipi** (més presència als mitjans de comunicació locals, **en concret a ràdio Montornès**).

PROPOSTES PER FER EL SEGUIMENT DEL PAM

Es proposen diferents espais complementaris entre ells:

14. **Trobades periòdiques obertes** (demanar la implicació d'un representant de cada entitat que després passi la informació a la resta de membres de l'entitat).
15. **Fer difusió a través dels canals de comunicació municipals:** tenir un espai al butlletí Montornès Viu, web del PAM, xarxes socials,...
16. **Fer un retorn visual** (vídeo, imatges) i saber quina repercussió tenen les aportacions ciutadanes.

Procés participatiu del PAM de Montornès
Informe de resultats del Taller 5. Bon govern i Participació



a. COMUNICACIÓ

OBJECTIUS ESTRATÈGICS:

- Establir mecanismes que promoguin l'existència de canals de comunicació (propis o externs) entre la ciutadania i l'Ajuntament
- Garantir el coneixement i promoure l'ús dels serveis públics al conjunt de la ciutadania, en el suport més adient tenint en compte les especificitats de les persones.
- Difondre la imatge corporativa i vetllar perquè aquesta reflecteixi i transmeti els missatges que emet el Consistori al conjunt de la població per tal d'aconseguir que la institució estigui ben valorada per la ciutadania, per les altres administracions i per la societat en general.
- Promoure l'aplicació de la Llei de transparència en el conjunt de l'Ajuntament, com a una eina estratègica i de millora per a l'organització i per a la ciutadania.

COMUNICACIÓ

1. Crear una **estratègia de comunicació global** de les instàncies municipals. Les tècniques expliquen que s'està treballant amb tres documents per elaborar l'estratègia:
 - Auditoria de comunicació (fet l'estudi amb l'ajut i assessorament de la Diputació).
 - Estudi sobre els hàbits de consum comunicatiu del veïnat (s'està duent a terme aquest mes de maig).
 - Pla de comunicació de l'Ajuntament (en procés, i compta amb l'ajut i l'assessorament de la Diputació).
2. Crear **mecanismes de millora de la comunicació no digital**, a través de 3 propostes:
 - a. **Obrir una bústia de suggeriments en diversos punts del poble** amb lemes com per exemple "Les paraules se les emporta el vent, escriu-les!" o "No ho diguis (en el mercat, als teus veïns...), escriu-ho!" (perquè arribi a l'Ajuntament i es pugui resoldre, gestionar, etc.)
 - b. **Distribuir informació municipal als establiments comercials** de la localitat.
 - c. Millorar la **visibilitat i l'estètica dels cartells** (es posen com a exemple positiu els cartells de "Fem net").

3. Facilitar instruccions i orientacions per accedir a la informació que hi ha a la xarxa que produeix l'Ajuntament. D'aquesta manera les persones no alfabetitzades en el món digital podran saber quin és el camí per arribar a la informació.

4. Crear la pàgina oficial de l'Ajuntament a Facebook. La idea és que les entitats puguin trobar un espai de trobada virtual, que l'Ajuntament pugui explicar tot allò que està passant al municipi, i que els veïns i les veïnes puguin opinar dels diferents aspectes del govern municipal, de manera transparent. Es proposa Facebook perquè és una eina que promou la interactivitat directa entre el consistori i el veïnat.

Les tècniques expliquen que és un projecte inclòs a la programació d'actuacions del Departament i que està pendent d'implementar.

5. Obrir la possibilitat i fomentar que el veïnat pugui publicar material audiovisual proposat i fet per ell al canal de youtube de l'Ajuntament. Les tècniques informen que el canal oficial de l'Ajuntament en youtube ja està creat i en funcionament des del 13 de novembre de 2013.

6. Posar pantalles informatives als carrers, instal·lades a punts estratègics (per on passi molta gent, o equipaments públics, etc.). La idea és que a través d'aquestes es pugui informar sobre totes les activitats que s'estan duent a terme o es faran a la localitat. Serien missatges tipus Twitter, ràpids de llegir. Es comenta que alguns punts clau per posar les pantalles podrien ser els carrers Pau Picasso o la plaça del poble. Les tècniques expliquen que és un projecte inclòs a la programació d'actuacions del Departament i que està pendent d'implementar.

7. Crear una App de l'Ajuntament amb un sistema d'avisos, notificacions, convocatòries, calendari d'activitats, etc. Es tractaria d'una "finestra a l'Ajuntament", molt intuïtiva en el seu ús i de fàcil accés, que permetés accedir a tota la informació rellevant del municipi. El sistema d'avisos es podria activar en funció de criteris de selecció (ex. feines de determinats tipus, activitats culturals, infantils...). L'App podria incloure una càmera fotogràfica per suggerir millores urbanes i altres accessos a suggeriments ciutadans.

8. Els participants van proposar també que l'Ajuntament fes ús d'eines que permetin enviament d'avisos (informació de servei i via pública, d'ofertes de formació i de treball, de subvencions, d'inscripcions a activitats, ajuts) i de **notificacions i convocatòries**. Els mitjans que van suggerir eren SMS, correus electrònics o missatges de Whatsapp. També

es va proposar la subscripció a butlletins electrònics de diverses temàtiques.

Les tècniques expliquen que és un projecte inclòs a la programació d'actuacions del Departament i que està pendent d'implementar.

9. Per tal de desenvolupar mecanismes d'escolta activa, es proposa crear una **enquesta anual de satisfacció de les llars del municipi**. Aquesta enquesta es podria respondre per nucli familiar (enquestes familiars) i d'aquesta manera es podria tenir un "termòmetre" del grau de satisfacció de la ciutadania amb el govern, la visió de l'estat del poble i un feedback anual, amb un espai reservat per fer suggeriments. Els resultats d'aquesta enquesta es podrien publicar en els diferents mitjans de comunicació digitals locals. L'enquesta també podria servir per detectar quins temes preocupen la ciutadania i sobre els quals es podria fer participació.

10. **Contractar més personal destinat a la comunicació**. Es comenta que no és possible obrir nous canals si no es dediquen més hores de personal a fer-lo.

TRANSPARÈNCIA

11. Publicar l'agenda de l'alcalde.
12. Publicar anualment les despeses de l'Ajuntament en diferents àmbits: llum, gas, telèfon, mòbils, viatges, etc.

PROPOSTES GENERALS

13. Es demanen més canals de comunicació i major transparència.
14. S'ha de potenciar la interactivitat de la ciutadania a les xarxes socials.
15. S'ha de millorar l'accessibilitat a la informació, amb canals de fàcil accés i amb més informació.

Propostes no consensuades

16. Evitar el format paper (per alguns cal utilitzar-lo per integrar a les persones no alfabetitzades en TICs).

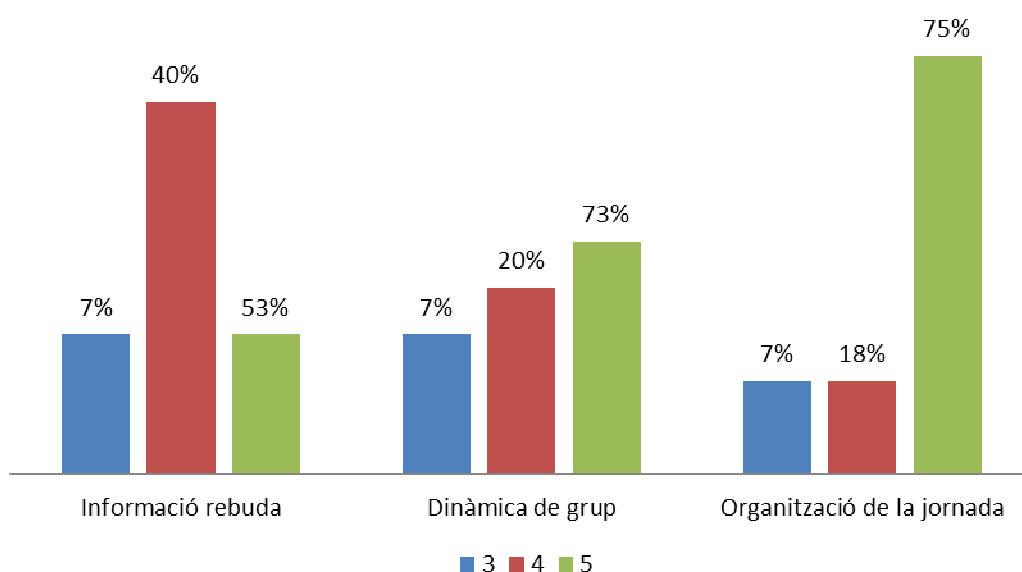
17. En general, la comunicació de l'Ajuntament és completa, hi ha pocs aspectes a millorar, ja que hi ha una gran varietat de canals (per d'altres falta informació i canals).



18. AVALUACIÓ DEL TALLER

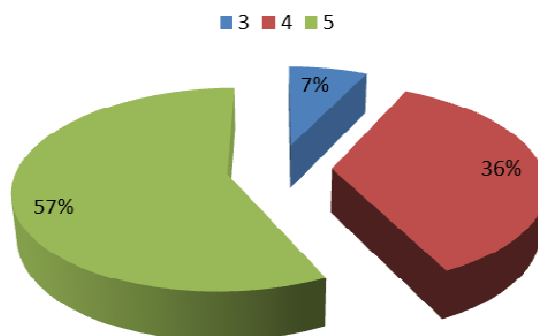
Al final del taller, es va distribuir un qüestionari de satisfacció per conèixer la valoració que feien els participants de la sessió de treball. Es van recollir 14 qüestionaris amb la següent valoració:

Els participants van **valorar positivament** el taller 5 sobre bon govern i participació, tan pel què fa a la informació rebuda, la dinàmica de grup i l'organització. Gairebé la totalitat el van valorar amb un 4 o un 5 en una escala de l'1 al 5.

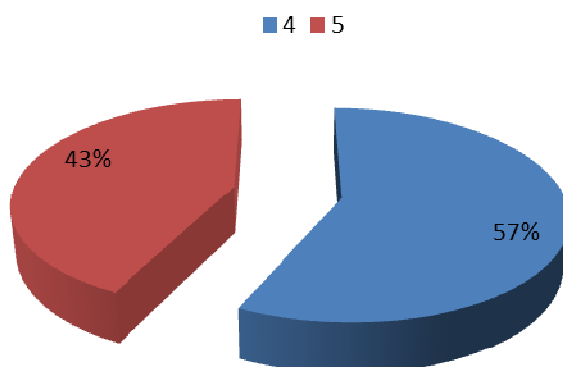


En relació a la valoració global del taller, tothom el valora positivament (el puntua entre un 4 i un 5 en una escala de l'1 al 5). Quant a les expectatives generades, també són molt positives (el 93% ho valora en un 4 o un 5).

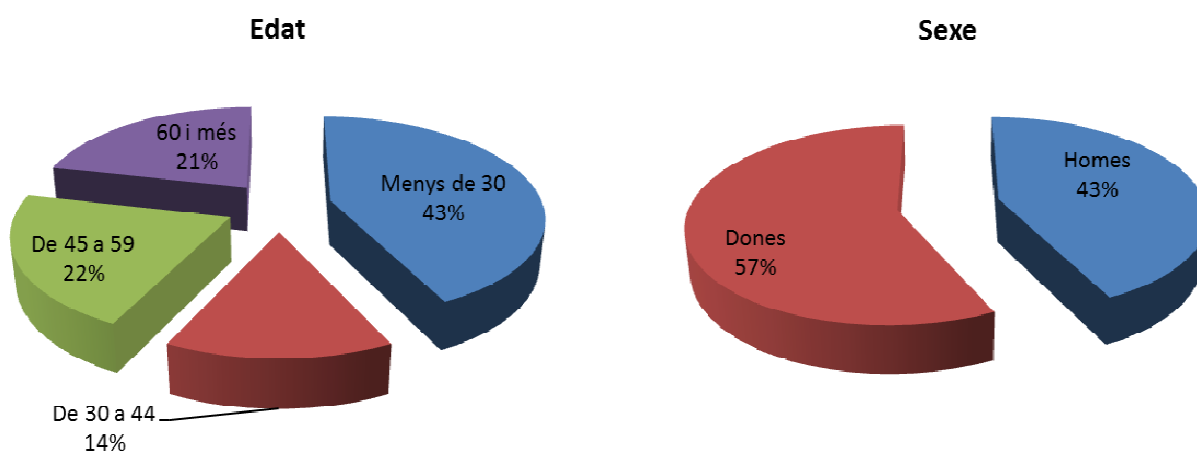
El taller ha complert les teves expectatives?



Valoració global



Perfil de les persones que van respondre el qüestionari



Propostes de millora

- La part d'introducció del tema hauria de ser més sintètica i visual. Explicada de manera més àgil (4 aportacions).
- Dedicar més temps al segon racó.
- Falta més participació de teixit civil no associat per no monopolitzar els temes i tenir un debat més ric.