

2002

**Memòria de la
Regidoria de Relacions
Ciutadanes**



MEMÒRIA REGIDORIA DE RELACIONS CIUTADANES 2002

ÍNDIX

Introducció.....	3
Activitats als Centres Cívics.....	5
Actuacions de Manteniment en equipaments cívics.....	10
Alberg Municipal de Can Soleret.....	11
Agència Municipal de Suport a l'Associacionisme.....	12
Defensor del Ciutadà de Mataró.....	26
Reunions informatives als veïns.....	27
Audiència Pública.....	31
Nomenclàtor de la ciutat.....	32
Annex 1: Dades estadístiques d'atenció al públic en els Centres Cívics.....	33
Annex 2: Protocol de reunions informatives als veïns.....	52

INTRODUCCIÓ

La Regidoria de Relacions Ciutadanes de l'Ajuntament de Mataró té per funcions principals la gestió d'equipaments cívics, la promoció i el suport a l'associacionisme ciutadà i el desenvolupament de mecanismes de participació ciutadana.

Pel que fa a la **gestió d'equipaments** es porta a terme de forma directa la gestió de 5 centres cívics:

Cerdanyola
 Cirera La Llàntia
 Molins Torner Vista Alegre
 Pla d'en Boet Peramàs Esmandies
 Rocafonda El Palau

També es fa un seguiment del funcionament d'altres equipaments cívics, 25 en total, cedits a 39 entitats de la ciutat:

Equipament	Entitats
Planta baixa edifici de les Esmandies	AV Peramàs-Esmandies Associació Cultural La Mar de Garbí
Muralla de Sant Llorenç, 15	Grup d'Esplai Rabadà Esplais Catalans (ESPLAC)
Pau Claris, s/n. C/ Ibran, 1	Fundació GIMM AV Mataró Centre FAPAC MEM OCUC
La Riera, 117	Armats de Mataró Colla Castellera Capgrossos Societat Colombòfila Missatgera
C/ Madoz, 16	Associació Cultural La Serenata del c/ Sant Ramon
Caseta del Parc Central	Ass. Amics de les Plantes, Animals i Jardins del Maresme Agrupació Musical del Maresme
Casal de Joves de Cerdanyola	Associació Infantil i Juvenil Casal Xerinola Grup d'Esplai The Pets Associació Cultural de Balls de Saló
Auditori del Parc de Cerdanyola	AV Cerdanyola Asociación Pajaril La Mataronesa
C/ Nàpols, 18	Federació d'Associacions de Veïns de Mataró (FAVM)
Rda. Bellavista, 43	AV Cerdanyola Nord
C/ València, 8	Associació Infantil i Juvenil Casal Xerinola
C/ Josep Montserrat Cuadrada, 31-39	Grup d'Invàlids de Mataró i Maresme (GIMM) Associació Jama Kafo
Ctra. de Cirera, 33	AV Cirera
C/ Càceres, 16	AV Cirera / Esplai Pampayuga
C/ Nou de la Mercè, 64	Centre de Sords de Mataró i el Maresme

Casal de Joves de la Llàntia	Associació de Cultura i Lleure Enlleura't
Pista Poliesportiva de la Llàntia	AV La Llàntia Associació de Cultura i Lleure Enlleura't Iluro Club de Futbol Sala
C/. Dinamarca, 10	AV Nova Mataró
Pl. Vista Alegre, 5	AV Vista Alegre
C/ Muntanya	(pendent de cessió Església)
C/ de l'Energia, 11	Assemblea Local de la Creu Roja
C/ Prat de la Riba, 110 (caseta Escorxador)	AV Les Santes - Escorxador
Pg. del Callao, 1	Societat de Pesca Marítima AV L'Havana i Rodalies
Pg. del Callao, 6	Assemblea Local de la Creu Roja (Creu Roja del Mar)
C/ Siete Partidas, 54 baix	AV El Palau Esplai Amalgama

Des de la Regidoria també es fa el seguiment del funcionament i la gestió de l'**Alberg Municipal de Can Soleret**, que està adjudicada mitjançant una concessió administrativa a l'empresa Entorn SCCL.

Pel que fa a la gestió dels centres cívics, és responsabilitat directa de la Regidoria i s'hi presten, a gran trets, diferents serveis: **atenció al públic** en diversos temes –padró, registre d'entrades de documentació, carnets blaus, concertació visites i tràmits UBASP, gestió tributària, inscripcions a cursos i casals d'estiu, sol·licituds de beques de menjadors escolars, gestions de socis de casals d'avis, ...-, **suport administratiu** a les UBASP, **serveis a les entitats** –cessió d'espais, exposicions, edició de cartells, difusió de la seva informació a nivell intern i a les cartelleres municipals, atenció de consultes diverses...- **suport a activitats** d'altres serveis municipals que es realitzen en els centres –reunions informatives, cursos de formació i lleure, casals, ...-. **Coordinació de les milleres i del manteniment** dels equipaments de la zona que es fan a través del servei de manteniment.

Una altra de les línies de treball de la Regidoria és el suport a la gestió i funcionament de les entitats ciutadanes que es continua realitzant des de l'**Agència Municipal de Suport a l'Associacionisme**, amb una sèrie de serveis adreçats a la millora de la gestió de les associacions de la ciutat.

Pel que fa a la participació ciutadana:

Continua l'activitat de l'**Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró**. Servei, autònom de l'Ajuntament, que permet als ciutadans adreçar-se a una institució independent que pot defensar els seus drets davant l'administració municipal quan considerin que no han estat tinguts en compte.

S'organitza, conjuntament amb el Departament d'Interior i Hisenda, Alcaldia i el Servei d'Imatge, la sessió i la participació en l'**Audiència Pública**.

S'han incrementat les convocatòries de **reunions informatives als veïns**, en col·laboració amb d'altres serveis municipals, per a explicar diferents projectes o actuacions de l'Ajuntament, amb accés lliure a tothom que hi està interessat. Hem elaborat un protocol d'actuació per a sistematitzar els moments i les formes de fer arribar aquestes informacions als veïns.

ACTIVITATS ALS CENTRES CÍVICS

ATENCIÓ ALS CIUTADANS

Les atencions als ciutadans que s'han portat a terme en els Centres Cívics han passat de 45.167 atencions realitzades en diferents conceptes l'any 2001 a 75.853 durant l'any 2002, si bé aquesta dada inclou el nou servei d'accés als "punts d'informació on line" que han tingut un total de 8.861 utilitzacions.

Per a poder comparar dades similars agafaríem com a comparativa 2002 la de **66.992** atencions (sense el nou servei punts d'informació on line), la qual cosa suposa un increment de 21.825 atencions, respecte a 2001, la qual cosa suposa un percentatge del 48,32% d'increment general –el detall i la periodificació consten a l'annex 1 de la memòria-. Aquest augment, a més d'un increment general de les atencions, també està relacionat amb la campanya de recodificació del Carnet Blau, l'increment d'atencions de Serveis Socials i la consolidació del funcionament del Centre Cívic de Molins Torner Vista Alegre que va iniciar les seves activitats el darrer trimestre de 2001. La distribució per centres és la següent:

Centre Cívic	núm. atencions any 2000	núm. atencions any 2001	% Increment 2000-2001	núm. atencions any 2002	% Increment 2001-2002
Cerdanyola	20.671.-	21.143.-	2,28	29.933	41,57
Cirera La Llàntia	4.208.-	6.012.-	42,87	4.742	-21,12
Molins Torner Vista Alegre	0.-	2.103.-	--	8.597	308,79
Pla d'en Boet Peramàs Esmandies	6.275.-	8.770.-	39,76	10.961	24,98
Rocafonda El Palau	6.160.-	7.139.-	15,89	12.759	78,72
TOTAL	37.314.-	45.167.-	21,04	66.992	48,32

L'increment general de l'activitat ens demostra que la descentralització de serveis en el territori és cada cop més coneguda i utilitzada per la ciutadania.

Dels 5 Centres Cívics municipals destaca, en números absoluts, l'activitat del de Cerdanyola amb 29.933 atencions l'any 2002. Aquesta diferència respon, d'una banda, a la major presència de professionals de serveis socials en el centre –professionals que reben el suport administratiu del personal de la Regidoria- i de l'altra, al major nombre de ciutadans que el tenen com a centre de referència. També al fet que va ser un dels primers centres amb una àmplia oferta de serveis, la qual cosa ha fet que sigui molt conegut i utilitzat. Tradicionalment és el centre que enregistra més activitat.

Les dades dels altres Centres Cívics ens mostren que malgrat que en números absoluts estan per sota del volum d'activitat que representa Cerdanyola, la majoria han experimentat uns augments significatius, que cal explicar. El cas de Molins Torner Vista Alegre que enregistra un increment superior al 300% és degut a la comptabilització de l'activitat de tot l'any ja que va iniciar la seva activitat el setembre de 2001. L'altre cas a comentar és el de Cirera La Llàntia que enregistra un decrement d'activitat ocasionat pel trasllat de l'atenció de serveis socials al Centre de Molins.

Com ja quedava demostrat en les dades de l'any anterior, els Centres on es continua desenvolupant una activitat més intensa són Cerdanyola, Rocafonda El Palau, i Pla d'en Boet Peramàs Esmandies.

Cal explicar que durant l'any s'han incorporat al tràmits que es venien fent des de les oficines dels Centres Cívics, els relacionats amb zones blaves, inscripcions a les activitats de la piscina municipal, i guals, entre d'altres.

També cal esmentar que des del mes de febrer es va posar en funcionament un nou servei d'accés gratuït a Internet –**Punts d'Informació On Line**- mitjançant el qual es pot consultar informació de la web municipal, fer tràmits a través de la xarxa, consultar correu electrònic o accedir a serveis d'Internet. Ha estat un servei que ha tingut molt bona acollida i s'han enregistrat de febrer a desembre **8.861 utilitzacions**.

Centre Cívic	núm. utilitzacions any 2002
Cerdanyola	2.963
Cirera La Llàntia	195
Molins Torner Vista Alegre	2.230
Pla d'en Boet Peramàs Esmandies	465
Rocafonda El Palau	3.008
TOTAL	8.861

Només resta remarcar que en l'atenció que s'ha fet des de les oficines d'atenció dels Centres Cívics es manté una coordinació permanent amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana i amb el Telèfon d'Atenció Ciutadana 010, sistematitzant la comunicació directa i la homogeneïtat de procediments.

ACTIVITATS FORMATIVES I DE LLEURE

Activitats adreçades als ciutadans que s'organitzen en els Centres Cívics amb l'objectiu de complementar la formació, promoure activitats relacionals, físiques i de lleure. Són activitats programades tant per entitats ciutadanes com per l'Institut Municipal d'Educació, el Patronat Municipal d'Esports, i l'Institut Municipal de Promoció Econòmica, organitzades en col·laboració amb la Regidoria de Relacions Ciutadanes. L'any 2002 hi ha hagut **2.133** inscripcions a les següents activitats:

Cursos i tallers	Nombre alumnes	Lloc	Organitzat per:
Seitai, gimnàstica, ioga, patronatge, català, cuina, comerç, actuació en accidents, guardes forestals, tall i confecció, tai-txí, baile andaluz, sevillanes	393	Centre Cívic, Casal de Joves i Auditori de Cerdanyola	Ajuntament
	496		Entitats
Mecanografia, Activitats de manteniment físic	50	Centre Cívic Cirera La Llàntia	Entitats
Ioga, tai-txi, gimnàstica manteniment, patronatge, cuina, idiomes, country, balls saló, dibuix, pintura, català, tall i confecció, guitarra, vitralls, informàtica	398	Centre Cívic Molins Torner Vista Alegre	Ajuntament
	583		Entitats
Castellà, comptabilitat, formació ocupacional, neoelectors, comerç, gimnàstica, relaxació, català, country, aeròbic, ioga, seitai, quiromassatge, manualitats, dibuix i pintura, tall i confecció, patronatge, aeròbic, cant coral.	182	Centre Cívic Rocafonda El Palau, Aules Pablo Picasso, espais CEIP Germanes Bertomeu i CEIP Rocafonda	Ajuntament
	188		Entitats

El darrer trimestre de 2002 s'ha posat en funcionament des de la Regidoria de Joventut i Dona el Programa d'Oci Nocturn de Mataró, **Mataró, Nit Oberta**, que s'ha portat a terme en diferents equipaments de la ciutat, entre ells el Centre Cívic Molins Torner Vista Alegre, en el qual s'han desenvolupat activitats de: taller de cuina, contes eròtics, cinema, malabars, jam sessions, taller de còctels, teatre, accés a Internet, i espai jove en col·laboració amb l'Associació de Veïns de Molins Torner Primer de Maig i l'Esplai La Tribu, amb un total de **510 participants**.

El Centre Cívic de Molins Torner Vista Alegre disposa d'una sala d'informàtica – **punt Òmnia** - que hem posat en funcionament amb la col·laboració del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya i amb l'Associació de Veïns de Molins Torner Primer de Maig. Disposa de 9 ordinadors està obert cada tarda de 17 a 21 hores i compta amb un dinamitzador per a organitzar el funcionament i el suport als usuaris. En horaris de dissabtes tarda s'utilitza per a activitats de l'Associació de Veïns. És un dels serveis que ha tingut més èxit sobre tot per part d'infants, joves. Enguany ha tingut **824** utilitzacions.

SERVEIS A LES ENTITATS EN ELS EQUIPAMENTS CÍVICS

Els Centres Cívics ofereixen diversos serveis a les entitats: espais per a reunions i activitats, seu social d'entitats, espais per a exposicions, i edició de cartells d'activitats a la ciutat, que enguany han estat els següents:

Activitats realitzades per entitats en espais de Centres Cívics:

Equipaments Cívics	Activitats/Reunions/Actes Públics	Total hores/any
Zona 1: Pla d'en Boet- Peramàs-Esmandies- Centre-Eixample	35 reunions 2 actes públics	86 hores/any 4 hores/any
Zona 2: Cerdanyola-La Llàntia	462 reunions 10 actes públics 374 activitats lúdiques i festives 115 utilitzacions Pista La Llàntia	1.651 hores/any 93 hores/any 1804 hores/any 262 hores/any
Zona 3: Via Europa-Cirera- Molins-Torner-1er. de Maig-Camí de la Serra-Vista Alegre	34 reunions 7 actes públics 32 activitats lúdiques i de lleure 117 utilitzacions de la pista poliesportiva	70 hores/any 29 hores/any 280 hores/any 243 hores/any
Zona 4: Rocafonda- L'Esperança-Palau- Escorxador-L'Havana	102 reunions 3 actes públics 24 activitats lúdiques i de lleure	371 hores/any 10 hores/any 108 hores/any

Seu Social d'entitats:

Equipaments Cívics	Nombre d'entitats en el centre cívic	Nombre d'entitats en altres equipaments de la zona
Zona 1: Pla d'en Boet- Peramàs-Esmandies- Centre-Eixample	2	15
Zona 2: Cerdanyola-La Llàntia	11	13
Zona 3: Via Europa-Cirera- Molins-Torner-1er. de Maig-Camí de la Serra-Vista Alegre	4	5
Zona 4: Rocafonda- L'Esperança-Palau- Escorxador-L'Havana	6	6

EXPOSICIONS:

Centre Cívic Cerdanyola

1	Sexualitat i Afectivitat	Febrer de 2002	Ajuntament de Mataró - Servei de Prevenció i Salut comunitària
2	La Roda de Andalucia y su gente en el siglo XX	Març de 2002	Associació Cultural Rodeños Andaluces
3	Un Poble, un present i un futur	Maig de 2002	Associació Planeta
4	El barri amb ulls d'infant	Maig /Juny de 2002	Comissió de la Festa de Cerdanyola
5	Què hem aconseguit amb el pacte per la mobilitat	Novembre/Desembre de 2002	Ajuntament de Mataró – Servei de Via Pública
6	“Artistes de Cerdanyola” Pintures de Manuel Vázquez	Desembre 2002	Associació de Veïns de Cerdanyola
7	Exposició d'un pessebre	Desembre 2002	Aportació d'un particular vinculat a la Parròquia Maria Auxiliadora

Centre Cívic Molins Torner Vista Alegre

1	Un Poble, un present i un futur	Abril de 2002	Associació Planeta
2	Exposició de pintures del curs	Juliol de 2002	Associació de Veïns Molins Torner 1r. de Maig
3	Què hem aconseguit amb el pacte per la mobilitat	Desembre de 2002	Ajuntament de Mataró – Servei de Via Pública

Centre Cívic Rocafonda El Palau

1	Mostra de treballs de l'associació	Febrer de 2002	Associació de Veïns de Rocafonda – Vocalia de la Dona
2	Mostra de treballs de l'associació	Març / Abril de 2002	Associació de Veïns de Rocafonda – Vocalia de la Gent Gran
3	Mostra de treballs de l'associació	Juliol de 2002	Associació de Veïns de Rocafonda – Vocalia de la Dona

Cartells d'activitats a la ciutat:

Tipus	Nombre de cartells	Total exemplars
Diverses activitats d'entitats ciutadanes	41	7.285
Ajuntament en col·laboració amb entitats	5	1.550
Total	46	8.835

ACTUACIONS DE MANTENIMENT EN EQUIPAMENTS CÍVICS

Les actuacions realitzades pel Servei de Manteniment a sol·licitud de la Regidoria de Relacions Ciutadanes, que s'han portat a terme en 23 equipaments cívics durant l'any 2002 han tingut un cost de 40.381,14 € i, en termes generals, s'han invertit en manteniment i millora de sistemes d'alarma, antiincendis, instal·lacions elèctriques i de xarxa, pintura, desguassos, humitats i arranjaments diversos.

Aquestes intervencions són del tot necessàries per a poder garantir uns serveis mínims de qualitat i evitar que any rere any les instal·lacions esdevinguin obsoletes, tenint en compte que la majoria d'espais no són de nova construcció.

Equipament	Cost
Auditori Parc de Cerdanyola	2.952,28 €
Casal de Joves de Cerdanyola	3.936,57 €
Centre Cívic Cerdanyola	10.901,81 €
Casal de Joves de La Llàntia	2.771,27 €
Centre Cívic de Cirera La Llàntia	768,50 €
Centre Cívic Molins Vista Alegre	1.781,90 €
Centre Cívic Pla d'en Boet Peramàs Esmandies	1.354,63 €
Centre Cívic Rocafonda El Palau	1.976,78 €
Equipament Cívic Rda. Bellavista, 45	8,72 €
Equipament Cívic Ctra. de Cirera, 33	3.663,50 €
Equipament Cívic Pg. Callao, 1	8,72 €
Equipament Cívic Siete Partidas, 54	853,18 €
Equipament Cívic Rda. O'Donnell, 94 Les Esmandies	397,33 €
Equipament Cívic Prat de la Riba, 110	4,36 €
Equipament Cívic Pl. Vista Alegre, 5	781,57 €
Equipament Cívic Nou de la Mercè, 64	1.739,59 €
Equipament Cívic Carrer Nàpols, 18	1.989,66 €
Equipament Cívic J. Montserrat Cuadrada, 31-39	1.901,51 €
Equipament Cívic Ibran, 1	1.777,16 €
Equipament Cívic La Riera, 117	26,16 €
Equipament Cívic Pau Claris s/n	8,72 €
Equipament Cívic Muralla St. Llorenç, 15	768,50 €
Equipament Cívic València, 8	8,72 €
TOTAL	40.381,14 €

ALBERG MUNICIPAL DE CAN SOLERET

Des de l'inici d'activitats de l'Alberg l'any 1998, cada any ha anat augmentant el nombre d'usuaris, de pernòctes i d'utilitzacions de l'Alberg i ha anat disminuint el percentatge d'aportació municipal. L'any 2002 portàvem aquesta tendència els primers 3 trimestres, que s'ha vist alterada per la realització d'unes obres consistents, a grans trets, en reparació de lesions i adequació de les instal·lacions a la normativa per a millorar l'accessibilitat, les mesures contra incendis i les instal·lacions higièniques i sanitàries. Aquesta intervenció s'ha realitzat durant el quart trimestre de l'any i això ha suposat un descens puntual de l'ocupació ja que, malgrat que s'ha pogut mantenir oberta la instal·lació, el seu funcionament s'ha hagut de reduir a la meitat.

Com a resultat d'aquestes reparacions s'ha confeccionat un nou pla de manteniment de la instal·lació que s'aprovarà per a l'any 2003.

La previsió de pressupost pel que fa a l'aportació municipal per a l'any 2002 de l'Alberg era de 81.327,52 €, si bé, a causa del decrement de la gestió i, en conseqüència menor aportació a l'empresa gestora, i a l'estalvi en manteniment relacionat amb les obres que s'hi ha fet, finalment l'aportació municipal haurà estat de 73.324,90 €.

Aquesta millora de la instal·lació ha de revertir en una millor utilització dels serveis de l'Alberg de cara a l'any 2003.

Dades de l'Alberg des de juny de 1998:

	1998	1999	2000	2001	2002
Usuaris	1.902	7.223	7.018	7.657	7.261
Pernòctes	1.039	2.625	4.464	4.667	4.453
Utilització de serveis	2.852	6.050	10.026	11.136	9.698
Ingressos de l'Alberg	2.498.457	5.164.110	7.901.924	10.626.807	55.449,55 € (9.226.029,-ptes)
Aportació Ajuntament	5.093.632	10.369.131	12.786.438	13.476.518	73.324,90 € (12.200.237,-ptes.)
Ingressos de l'Alberg (ingressos Alberg + aportació municipal)	7.592.089	15.533.241	20.688.362	24.103.325	128.774,45 € 21.426.266,-ptes.
% Aportació municipal	67,09	66,75	61,80	55,91	56,94
Xarxa	Membre de l'Associació Catalana de Cases de Colònies Autorització de l'Alberg de Can Soleret com a instal·lació destinada a activitats per a infants i joves, per part de la Secretaria General de Joventut, amb el núm. de Registre 351				

Nota: Les dades són provisionals pendents de l'aprovació definitiva de la liquidació 2002.

AGÈNCIA MUNICIPAL DE SUPORT A L'ASSOCIACIONISME

Per avançar cap a la construcció d'una ciutat més oberta i cohesionada, l'Ajuntament de Mataró considera clau el paper de les entitats ciutadanes. Amb la voluntat d'enfortir la feina que fan les entitats, l'Agència Municipal de Suport a l'Associacionisme treballa per facilitar-los la tasca operativa i per fer difusió dels projectes que impulsen i dels serveis que presten.

Durant l'any 2001 es va elaborar el projecte sobre el que havia de ser l'Agència. Alhora es van iniciar alguns suports, dirigits tant a entitats com a altres serveis de l'Ajuntament, que es considerava que queien dins les competències que hauria d'assumir l'Agència. Breument, la feina feta en el primer mig any va ser:

Amb motiu de l'Any Internacional del Voluntariat, es va constituir la Comissió de l'Any Internacional del Voluntariat amb l'objectiu de coordinar els actes que es fessin a Mataró. La comissió es va trobar en diverses ocasions, i va donar com a resultat l'organització de la Mostra d'Entitats de Voluntariat que es va celebrar el febrer del 2002.

Es van organitzar les jornades de formació "Les associacions fan ciutat", amb la realització d'una conferència marc i tres tallers simultanis sobre comunicació externa, captació de recursos i voluntariat.

Es van iniciar els primers assessoraments pel suport a la gestió en els temes de constitució d'una entitat, marc legal i fiscal, comptabilitat, presentació de subvencions, voluntariat i captació de recursos.

Es va coordinar el procés de revisió dels sistemes de les convocatòries de subvencions. Es va fer arribar per correu electrònic informació sobre canvis en el marc legal, actes d'interès i informacions considerades rellevants.

Es van recopilar 54 títols de llibres i documents relacionats amb el sector associatiu, per tenir a la disposició de les entitats un fons de recursos especialitzat com a material de consulta.

Es va col·laborar en altres projectes impulsats des d'altres serveis de l'Ajuntament, com ara el Projecte 'Jo També', Punt Omnia a Molins, Campanya del Voluntariat, el Pacte pel Civisme i el Pla d'Igualtat d'Oportunitats.

Aquest primer bagatge ha permès que durant l'any 2002 s'hagi pogut avançar en la línia d'enfortir els suports i llançar-ne de nous.

Valoració de les activitats del 2002

Després dels primers mesos de rodatge, que han permès anar coneixent més de prop els interessos i les inquietuds de les entitats, durant l'any 2002 s'entra en ple funcionament realitzant els següents serveis:

1. Assessoraments per a la creació i funcionament de les entitats.
2. Organització de la Mostra d'Entitats de Voluntariat.
3. Programa de formació "Les associacions fan ciutat"

4. Informatització a les entitats:
 - 4.1. Realització de dos cursos de disseny de planes web
 - 4.2. Cessió de 40 equips informàtics
 - 4.3. Disseny de l'estructura del Portal d'Entitats de Mataró
5. Altres activitats
6. Col·laboració en altres projectes

En aquest document es presenta una descripció de cada un d'aquests serveis i també la valoració de la tasca feta i les lliçons apreses per al proper any.

1. Assessoraments per a la creació i funcionament de les entitats

L'objectiu dels assessoraments ha estat facilitar la informació per a la realització dels tràmits del procés de creació de les entitats i oferir orientació en temes legals, d'administració, de gestió i fiscals, per clarificar dubtes i orientar per a la realització de les tasques operatives internes.

El funcionament del servei ha estat molt àgil: l'entitat o persona interessada ha contactat amb l'Agència, i aquesta, després de recollir els detalls de la demanda ho deriva a un assessor especialitzat o ho tramita directament. Els assessoraments es fan a les mateixes oficines de l'Ajuntament o bé a la seu de l'entitat.

S'han donat de manera esporàdica visites no programades, que quan ha estat possible s'han intentat atendre, tot i que en molts casos la consulta ha requerit una dedicació extensa i s'ha concretat hora d'atenció.

Les sessions han tingut una durada de mitjana d'una hora. Si la complexitat del cas ha requerit més temps, s'ha optat per fragmentar la sessió. Es considera important, abans de l'assessorament, acotar el temps d'inici i de final de les sessions.

Al llarg del 2002 s'han realitzat 82 assessoraments, en les temàtiques de:

Com muntar una entitat -	15 assessoraments
Marc legal i fiscal -	24 assessoraments
Captació de recursos -	12 assessoraments
Voluntariat -	10 assessoraments
Informatització -	6 assessoraments
Disseny de projectes -	5 assessoraments
Altres -	10 assessoraments

2. Organització de la Mostra d'Entitats de Voluntariat

En motiu de l'Any Internacional del Voluntariat, s'ha promogut la Mostra d'Entitats de Voluntariat amb els objectius de:

- Difondre la tasca que realitzen les organitzacions de voluntariat i mostrar les possibilitats de col·laborar-hi.
- Fomentar l'intercanvi entre entitats.
- Reconèixer la feina que fan els equips de voluntariat.

La Mostra va tenir lloc els dies 22, 23 i 24 de febrer del 2002 en un recinte de 1.300 metres, amb la participació de 64 entitats. Van visitar la mostra al voltant de 10.000 persones i 7 instituts de secundària de la ciutat.

Els espais que es van presentar van ser: 17 estands, on les entitats van poder informar de manera directa les persones que visitaven la Mostra; 16 plafons, on les entitats van exposar informació gràfica sobre les activitats i finalitats de l'entitat; 14 tallers, com ara diferents jocs, demostracions, tertúlies...; dos punts per a la visualització de 16 programes de vídeo de temàtica variada; 10 activitats, com ara conferències, taules rodones, concerts, danses... La llibreria Robafaves va exposar llibres i documentació relacionada amb el món associatiu i del voluntariat i va realitzar tres activitat al voltant del llibre.

El dia 9 d'abril de 2002 es va portar a cap una sessió d'avaluació amb entitats, amb l'objectiu de recollir les opinions de les persones que havien participat a la mostra, i de posar en comú suggeriments per a possibles properes edicions. A la sessió es va respondre un qüestionari individualment, i es va fer una posada en comú. Per assegurar l'aportació de les entitats que no van assistir a la sessió d'avaluació, es va fer una tramesa del qüestionari. Van respondre 29 entitats.

Valoracions de les dades del qüestionari (Escala de 10):

Disseny d'espai	8
Distribució d'espai	7'3
Dates de celebració	7'3
Horaris i durada	7'6
Activitats realitzades	7'5
Campanya de comunicació	7'3
Sessions de preparació	7'8
Organització general	7'6
Nivell de satisfacció	8
Valoració general	7'6

Totes les entitats van considerar interessant realitzar una propera edició de la Mostra. No hi va haver acord sobre la freqüència, en què 11 entitats suggerien fer la mostra anualment i 12 fer-la bianual o deixar més temps entre mostres.

Els punts valorats com a positius van ser:

- La campanya d'informació, sensibilització i imatge que signifiquen aquest tipus d'activitats. (Es menciona 13 vegades).
- Coneixement de les diferents entitats entre si, la qual cosa facilita fer activitats junts. (Es menciona 12 vegades)

Com a millores a tenir presents van sorgir:

- Millorar la distribució dels espais i la coordinació d'activitats. (Es menciona 10 vegades.)
- Potenciar més la campanya de difusió. (Es menciona 7 vegades).
- Treballar amb més temps el programa per a les escoles. (Es menciona 6 vegades).

També es van destacar vuit temes a tenir presents:

- Distribució d'espai, més lloc per a les entitats sociosanitàries.
- Propiciar més el diàleg entre entitats.
- Obrir o no diumenge a la tarda.
- Pensar la periodicitat.
- Millorar la difusió.
- Reforçar el programa a les escoles.
- Repensar el tipus d'entitats convidades.
- Treballar amb més detall el programa d'activitats.
- Vetllar per la calefacció.

Les entitats que han participat a la mostra han estat:

1. Àmbit Positiu
2. ANAFA, Los Amigos de Ziguinchor
3. Arcàdia Cafè Cultural
4. ASALMA
5. ASCAB /CEOS
6. Assemblea de Cooperació per la Pau
7. Associació Amics del Bisbe Joan Godayol
8. Associació Catalana d' Amics del Poble Saharai (ACAPS)
9. Associació Cultural Els Planells
10. Associació d'Amics de l'Escola Pia al Senegal
11. Associació d'Antics Alumnes i Amics de l'Escola Pia Santa Anna
12. Associació de Familiars de Malalts Mentals del Maresme
13. Associació de la Passió Infantil de Mataró
14. Associació Educativa de Reforç Escolar Tjabladam
15. Associació Familiars d'Alzheimer
16. Associació Gent Gran del Parc
17. Associació Jaume Pineda
18. Associació Maresme Útil
19. Associació Parkinson Catalunya
20. Associació Planeta
21. Federació d'Associacions de Veïns de Mataró
22. AV. Camí de la Serra
23. AV. Cerdanyola
24. AV. Cirera
25. AV. L'Havana i rodalies
26. AV. La Llàntia
27. AV. Mataró- Centre
28. AV. Molins-Torner-Primer de Maig
29. AV. Nova Mataró
30. AV. El Palau
31. AV. Peramàs-Esmandies
32. AV. Rocafonda-Esperança
33. AV. Santes-Escorxador
34. AV. Vista Alegre

35. Càritas Interparroquial de Mataró
36. Centre Acolliment St. Pau
37. Centre de Sords del Maresme a Mataró
38. CITE
39. Coordinadora de Colles Geganteres de Mataró
40. Creu Roja
41. Es.tres Produccions
42. Esplai Rabadà
43. Federació Catalana de Voluntariat Social
44. Foment Mataroní
45. Fundació Hospital
46. Fundació El Maresme
47. Fundació Josep Comaposada
48. Fundació Pau i Solidaritat
49. GIMM - Associació
50. GIMM - Fundació
51. Grup Tercer Món
52. Haribala
53. Intermón-Oxfam
54. Justícia i Pau,
55. Llibreria Robafaves
56. Pas a Pas
57. Plataforma d'Educació en el Lleure de Mataró
58. Associació Cultural La Mar de Garbí
59. Associació Infantil i Juvenil Amalgama
60. Associació Infantil i Juvenil Casal Xerinola
61. Associació Infantil i Juvenil Grup d'Esplai Barromba
62. Associació Infantil i Juvenil La Tribu
63. Associació Infantil i Juvenil Pampayuga
64. Grup d'Esplai Olla de Grills
65. Grup d'Esplai The Pets
66. Plataforma Solidària del Maresme
67. Voluntaris per al Futur

3. Programa de formació: Les associacions fan ciutat

‘Les associacions fan ciutat’, en cinquena edició, es va oferir com a part de la Setmana Tecnocampus amb el títol *Noves tecnologies de la informació per enfortir la tasca de les entitats*. El programa va cercar analitzar i veure exemples de l’ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació per part de les entitats ciutadanes. Les jornades van tenir dues parts: una taula rodona en què es va comentar les possibilitats i els reptes de les noves tecnologies per a les entitats; i la segona, el dissabte al matí, durant la qual i de manera simultània, es van fer tres tallers per veure eines per a la gestió, el treball en xarxa i la difusió. El programa que es va dur a cap va ser el següent:

Divendres, 20 de setembre al recinte Firal del Parc Central de Mataró:

- A les 19 h, obertura de les jornades i presentació del programa de suport a la informatització d’entitats a càrrec del Sr. Remigi Herrero, regidor de Relacions Ciutadanes.
- De 19.30 a 21 h, TAULA RODONA: ‘Associacions i noves tecnologies: oportunitats i reptes’ amb la participació de la Sra. Anna Maria Miró, comissionada per la Societat de la Informació i el Coneixement de la Diputació de Barcelona, la Sra. Montserrat Capdevila, regidora de Serveis Interns de l’Ajuntament de Sabadell, i el Sr. Alfons Cornella, director d’Infonomia.com.

Dissabte, 21 de setembre, a l’Escola Universitària Politècnica de Mataró, Av. Puig i Cadafalch, 101-111, Mataró, de 9.30 a 14 h TALLERS:

- Eines pràctiques per a la gestió i els passos d’informatització d’una entitat, a càrrec de la Fundació Catalana de l’Esplai.
- Les noves tecnologies per promoure el treball en xarxa i la participació. A càrrec de la Laia Torras coordinadora del programa Democràcia.web, Fundació Jaume Bofill.
- Internet com a eina de difusió. A càrrec d’Olga Garcia, d’Arrels Fundació

La inscripció va ser gratuïta. Els participants van rebre documentació de treball i un certificat d’assistència a les jornades.

Accions de comunicació. Per donar a conèixer les jornades es va fer la promoció a través de 5 mitjans:

- Tramesa de 320 tríptics a les entitats de Mataró.
- Correus electrònics a 80 entitats de les quals es disposava d’adreça.
- Exposició de tríptics als Centres Cívics i a l’Oficina d’Atenció Ciutadana (200 exemplars).
- Pòsters a punts de confluència de la ciutat (30 pòsters).
- Informació a la pàgina web de l’Ajuntament.

Valoració dels participants. L’assistència a la taula rodona va ser de 60 persones. La participació als tallers va ser de 34 persones, que representaven 26 entitats. En finalitzar la jornada es va distribuir un full d’avaluació. Les valoracions van ser (sobre una base de 10):

Valoració de la conferència inaugural:	7’43
Taller de treball en xarxa:	6’8
Taller de gestió:	7’6
Taller d’Internet:	8’75

La valoració dels continguts de la jornada és de 8
La valoració de les dinàmiques és de 7'8
La valoració del material és 7

La valoració de totes les variables conjuntes és de 7'6.

Aquestes dades informen que el nivell de satisfacció per part dels participants va ser alt. Un aspecte que es podria considerar a reforçar serien els materials de suport.

Recomanacions per a properes edicions. Segons les aportacions dels participants, caldria tenir present en properes edicions:

- Assegurar la continuïtat en la iniciativa
- Ampliar l'oferta de formació
- Treballar en temes d'imatge, comptabilitat, realització de webs, informàtica (word, excel, power point...)
- Dedicar més temps als tallers
- Facilitar equips informàtics

4. Informatització a les entitats

Per tal de facilitar l'accés a les noves tecnologies, es va endegar un projecte global de suport a la informatització a les entitats de la ciutat. Aquest va intentar englobar diferents aspectes de l'accés a la formació, al maquinari i iniciar el disseny d'un portal per aglutinar la tasca de les entitats i afavorir el treball en xarxa.

Aquesta iniciativa ha estat el resultat de la col·laboració estreta entre diversos agents: la Regidoria de Noves Tecnologies que ha coordinat els aspectes tècnics i pedagògics, la Fundació Tecnocampus que ha treballat la idea i ha facilitat les relacions externes, l'Escola Universitària Politècnica de Mataró, que ha proveït els professors i els coneixements, per part de la Regidoria de Relacions Ciutadanes, el servei de l'Agència Municipal de Suport a l'Associacionisme ha supervisat el disseny general, ha assegurat la difusió, el procés d'inscripcions, i el seguiment del projecte. La Diputació de Barcelona ha estat el suport indispensable per tirar endavant aquesta línia.

Aquest programa ha inclòs tres línies d'actuació:

4. 1. Realització de dos cursos de disseny de pàgina web
4. 2. Cessió de 40 equips informàtics
4. 3. Disseny de l'estructura del Portal d'Entitats de Mataró

4. 1. Realització de dos cursos de disseny de planes web (en doble convocatòria)

Es van oferir a les entitats dos cursos amb l'objectiu d'avançar en l'ús de les noves tecnologies. En el primer curs es van treballar els temes bàsics per entendre les implicacions de la informatització a les entitats, sobretot en allò que fa referència a la comunicació, i en un segon curs es van donar les eines per dissenyar i mantenir pàgines web.

A) Programa i valoració del curs "Informatització de l'entitat"

Objectius:

Que els participants reflexionin sobre com Internet pot facilitar i potenciar les activitats de les seves associacions. Que els participants coneguin les implicacions, per a l'associació, que suposa la incorporació de les noves tecnologies. En finalitzar el curs els participants hauran de:

- Conèixer què ofereix Internet en l'entorn de l'associacionisme
- Internet com a mitjà de comunicació intern i extern
- Saber dissenyar una estratègia d'introducció de les noves tecnologies a l'associació
- Saber dissenyar l'estructura dels continguts d'una web per a la seva associació

Programa:

1. Què pot fer Internet per la meva associació? (2h)
2. El correu electrònic com a mitjà de comunicació (2h)
3. Projecte de web associatiu (6h)

Duració, capacitat, dies i hores:

10 hores de formació amb una capacitat de 15 entitats en cada edició, en horaris de 19 a 21 h

Primera edició: 7, 9, 14, 16, 21 d'octubre

Segona edició: 8, 10, 15, 17, 22 d'octubre

La difusió dels cursos es va fer per tramesa postal a les entitats enregistrades, i per correu electrònic a les adreces disponibles (110).

Les inscripcions es van portar a terme per carta, fax o a la web municipal.

Van participar en els cursos 11 persones de 10 entitats en la primera edició i 13 persones d'11 entitats en la segona edició. El nombre d'inscrits inicialment era de 15 persones, però en les primeres sessions hi va haver diversos participants que van considerar que no disposaven dels coneixements previs necessaris.

Els participants van valorar el curs de manera molt positiva. La valoració global de la primera edició va ser de 8'3 i un 8'7 per la segona.

B) Programa i valoració del curs "Disseny de pàgines web"

Objectius:

Dissenyar planes web. Durant el curs els participants desenvolupen l'estructura d'una web per a la seva associació. S'introdueixen les eines informàtiques que ofereix, a través de la xarxa Internet, la Diputació de Barcelona a les associacions. En finalitzar el curs els participants hauran de saber:

- Crear l'estructura de la web per a la seva associació
- Dissenyar planes web
- Publicar les planes web a Internet
- Usar llistes de distribució
- Usar una eina de fòrum

Programa:

1. Introducció al llenguatge HTML (4 h)
2. Criteris de disseny (2 h)
3. Pàgines estructurades (8 h)
4. Imatge corporativa: plantilles d'estil (4 h)
5. Eines per a l'associació (2h)

Durada, nombre de participants, dies i hores:

20 hores de classe i 5 hores d'atenció i consultes amb 15 participants per cada edició, en horari de 20 a 22 h

Primera edició: 28, 30 d'octubre, 4, 6, 11, 13, 18, 20, 25, 27 de novembre

Segona edició: 29, 31 d'octubre, 5, 7, 12, 14, 19, 21, 26, 28 de novembre

La difusió dels cursos es va fer per tramesa postal a les entitats inscrites en el registre, i per correu electrònic a les adreces disponibles (110). Les inscripcions es van realitzar per carta, fax o a la web municipal.

Van participar en els cursos 13 persones de 13 entitats en la primera edició i 15 persones de 14 entitats en la segona edició. En la primera convocatòria hi va haver dues baixes un cop iniciat el curs, ja que els participants no disposaven del coneixements previs necessaris.

En finalitzar el curs, els participants en van fer la valoració. El curs va ser valorat de manera molt positiva, amb una valoració global de 9 per a la primera convocatòria i un 8'3 en la segona.

Les propostes de millora per a futures edicions inclouen:

- Ampliar la durada del curs a 50 hores. O bé crear dos cursos: un d'iniciació (30 hores) i un altre d'avançat (30 hores).
- Assegurar que l'alumne està en condicions de poder portar a terme el curs.
- Intentar agrupar els alumnes de dos en dos a fi i efecte de disminuir el nombre de treballs a realitzar. D'aquesta forma el professor podrà ajudar a cadascun d'ells amb més freqüència. El nombre màxim de treballs (ordinadors) recomanable seria de vuit a deu.
- Seria molt recomanable disposar d'un servidor web dins de l'EUPMT per portar a cap el curs, així com un compte personalitzat per alumne.

Documentació:

Per a la realització del curs es van elaborar uns materials de suport amb l'objectiu de facilitar-ne la transmissió als altres membres de l'entitat.

Acte de clausura:

Com a activitat de clausura el professor va escollir tres web de les dissenyades pels participants, que van ser presentades en un acte obert a la ciutat el dia 4 de desembre a la Biblioteca Pompeu Fabra. Hi van assistir 125 persones. Durant l'acte es va presentar el disseny del portal i es van lliurar els certificats d'assistència. També es van distribuir les acreditacions de la cessió d'ordinadors (veieu la presentació en els dos punts següents).

4. 2. Cessió de 40 equips informàtics

S'ha organitzat la cessió gratuïta per part de l'Ajuntament de Mataró de quaranta equips informàtics a favor d'entitats ciutadanes. Aquests equips han estat cedits a l'Ajuntament per la Diputació de Barcelona. La difusió per a informar a les entitats es va realitzar per correu postal i per correu electrònic. També va aparèixer un anunci a la premsa en data 12 de novembre de 2002.

L'atorgament dels equips la va portar a terme una Comissió Tècnica Qualificadora que va valorar les sol·licituds amb els criteris de:

- a) L'interès general de l'activitat que porta a terme l'entitat per a la ciutat, transcendència de l'activitat i nombre de destinataris a qui va adreçada.
- b) Participació de l'entitat en els programes anuals de formació que organitza la Regidoria de Relacions Ciutadanes.
- c) Necessitats de l'entitat (si es disposa o no d'altres equips informàtics...).
- d) Utilització a la qual es destinarà l'equip informàtic per part de l'entitat.
- e) Altres criteris apreciats per la Comissió Tècnica Qualificadora.

Les entitats beneficiàries de la cessió d'equips informàtics han estat les següents:

- AIJ Pampayuga
- Associació Cultural Aikido-ku
- Associació d'Ajuda Mútua Immigrants de Catalunya Amic
- AMPA Col·legi Sagrat Cor
- AMPA E P Rocafonda
- AMPA IES Thos i Codina
- ANAFA. Los Amigos de Zinguinchor
- Armats de Mataró
- Associació Jubilats i Pensionistes del Maresme
- ASALMA (Associació ALBA Maresme)
- Societat Colombòfila
- Associació Cultural la Serenata del carrer Sant Ramon
- Associació D'Amics del Bisbe Joan Godayol
- Associació Dones d'Avui per Catalunya
- Associació Grup Agility el Torrent
- Associació Jama Kafo
- Associació Juvenil Grup d'Esplai la Tribu
- Associació Marxants del Maresme
- Associació. Sant Lluc per l'Art Mataró
- AV. Les Santes Escorxador
- AV. L'Havana i Rodalies
- AV. Nova Mataró
- Associació del Casal de la Gent Gran del Parc de Mataró
- CE Pla d'en Boet
- Club Esportiu D'Orientació Oros
- Club Joventut Handbol Mataró
- Colla Castellera Capgrossos de Mataró
- Cor Madrigalista de Mataró
- Entitat Folklorica Catalana Mataró
- Germandat Antiga de Sant Antoni Abat
- Gremi Guixaires DE Mataró i Maresme
- CCA Hermandad Nuestra Señora del Rocío de Mataró
- Justícia i Pau del Maresme
- Parkinson Catalunya Delegació el Maresme
- Patinatge Artístic Mataró
- Pau i Solidaritat Maresme
- Peña Cultural. Al-Andalus
- Associació Educativa Tu ets el món
- UD Palau
- Vocalia de Dones de AV. de Rocafonda, l'Esperança

4. 3. Disseny de l'estructura del Portal d'Entitats de Mataró.

El Portal d'Entitats es va dissenyar amb dos objectius:

- Afavorir l'intercanvi i la participació entre entitats
- Servir de canal per apropar els serveis de l'agència

Els continguts previstos són:

- Oferir els serveis de l'Agència, com ara els assessoraments, la informació sobre subvencions i la informació rellevant per a les entitats en suport on-line.
- Directori: cercador d'entitats en llista temàtica o per criteris.
- Agenda: les entitats podran donar a conèixer les seves activitats.
- Fòrum : espai de debat sobre temes d'actualitat.
- Informacions: anuncis, notícies, ordres del dia de reunions, altres.
- Publicacions: documentació a l'abast.
- Taulell d'anuncis

L'estructura del portal va ser presentada durant els cursos de disseny de planes web per recollir informacions de les entitats. El portal entrarà en funcionament el febrer de 2003.

5. Altres activitats

A part dels suports bàsics, s'han anat portant a cap, des de l'Agència, una colla d'activitats per anar fent arribar a les entitats informació que es considera del seu interès. Durant l'any 2002, es fan arribar a les entitats 60 missatges amb continguts sobre convocatòries de subvencions, activitats de ciutat, novetats legals i fiscals. En el mes de desembre hi ha a un total de 132 adreces electròniques introduïdes.

De cara a mantenir el fons de documentació especialitzat s'han adquirit 10 llibres en temàtiques de participació, situació del sector, marc fiscal i mecenatge.

S'han elaborat i publicat dos manuals: *Com constituir una associació* i *Manual legislatiu associatiu* escrits per Xavier Armangué. El dos exemplars estan disponibles a la plana web i són utilitzats com a material de suport en els assessoraments legals.

Es van distribuir 500 llibrets *Fer de voluntari a les associacions: per un món millor* de Toni Puig, de l'Editorial Mediterrània a les entitats inscrites en el Registre Municipal d'Entitats i a les persones que han demanat informació per col·laborar com a voluntari/a.

Es van fer en dates 5 i 12 de març dues sessions per orientar les entitats sobre el procés de les subvencions, i l'elaboració del projecte. Les sessions van tenir dues hores de durada, i hi van participar 25 entitats.

Amb l'objectiu de recollir les aportacions de les entitats, es van organitzar reunions amb entitats per la posada en comú de la marxa de l'Agència. Aquestes han estat:

15 de gener -	Tema: Preparació de la Mostra d'Entitats. Equip coordinador
22 de gener -	Tema: Preparació de la Mostra d'Entitats. Totes les entitats
29 de gener -	Tema: Preparació de la Mostra d'Entitats. Equip coordinador
14 de febrer -	Tema: Preparació de la Mostra d'Entitats. Totes les entitats
29 de maig -	Tema: Associacions de dones
9 d'abril -	Tema: Avaluació de la Mostra d'entitats. Totes les entitats.
24 d'abril -	Tema: El pla del voluntariat i de formació. Totes les entitats.
4 de desembre -	Tema: Presentació del portal d'entitats. Totes les entitats.

S'ha participat en diverses jornades de formació i intercanvi:

7 de març -	‘Què podem fer per millorar la participació de les associacions del nostre municipi?’ organitzat pel Centre de la Participació Ciutadana, Diputació de Barcelona.
13-15 de maig -	‘Encuentro Iberoamericano del Tercer Sector’ celebrat a Barcelona.
3 de juliol -	Jornada sobre la ‘Llei orgànica, 1/2002, reguladora del dret d'associació’, organitzat pel Centre per a la Participació Ciutadana, Diputació de Barcelona.
24-25 d'octubre -	‘II Jornadas técnicas de oficinas de voluntariado’ organitzat pel Punt del Voluntariat de Sabadell.
15 i 16 de novembre -	Participació en el Segon Congrés Català de l'Associacionisme i el Voluntariat, organitzat per l'INCAVOL, Generalitat de Catalunya.
23 i 24 de novembre -	Participació en el Primer Congrés d'Associacions de Barcelona, organitzat pel Consell d'Associacions de Barcelona .
Participació en el curs de la Carta de Serveis Educatius, organitzat per l'Ajuntament de Mataró.	

6. Col·laboració en altres projectes

- Revisió de les bases de dades sobre entitats:

Amb l'objectiu d'assegurar que la informació que disposa l'Ajuntament sobre les entitats és homogènia i està actualitzada, i amb col·laboració amb la Regidoria de Noves Tecnologies es va endegar un procés d'anàlisi de la situació de les bases de dades existents des dels diferents serveis de l'Ajuntament. El resultat d'aquest treball serà visible a partir de 2003 quan entrarà en funcionament una base única d'entitats.

- Participació en el Projecte Jo també:

El Projecte 'Jo també' va ser organitzat per l'IMPEM amb la finalitat de posar en contacte estudiants i entitats, per facilitar als joves la possibilitat de conèixer experiències vocacionals, i a les entitats disposar de voluntariat. Des de l'Agència es va realitzar una sessió sobre el voluntariat i l'associacionisme, el dia 30 de gener, de 4 hores, als 15 joves participants.

- Participació en el Projecte Educatiu de Mataró (PEM):

Es participa en la comissió tècnica del PEM, i en el grup de treball d'Educació i Participació.

DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE MATARÓ

L'any 2001 va entrar en funcionament l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, institució que actua amb independència de l'Ajuntament amb l'objectiu de garantir els drets dels ciutadans en les seves relacions amb l'administració municipal, cosa que dóna a aquesta institució un cert caràcter de "control de qualitat" de l'activitat municipal envers els ciutadans. Per tant és un mecanisme més de participació que l'Ajuntament ha posat a l'abast del ciutadans i que està regulat al ROM i al Reglament de Participació Ciutadana.

Aquesta institució es nodreix de recursos municipals i s'ha situat en un espai diferenciat de les dependències municipals per tal de preservar la imatge d'independència que ja preveia el projecte de l'Oficina del Defensor que va aprovar el Ple Municipal de 4 de desembre de 2000 i que està en la línia del caràcter que se li ha donat en altres municipis.

El Defensor del Ciutadà pot actuar en assumptes en què l'administració municipal hagi pogut produir una vulneració en els drets de les persones, a sol·licitud d'aquelles que demostrin tenir un interès legítim respecte a l'objecte de la queixa. Com a exemples podríem citar: retards, errors o arbitrarietats, inexecució de resolucions, tracte indegut als ciutadans, motivació insuficient de les resolucions o altres actuacions que impedeixin l'exercici legítim dels drets constitucionals. Les seves actuacions són confidencials.

Anualment, abans del 31 de març, ha de presentar un informe de les seves actuacions al Ple de l'Ajuntament, amb les recomanacions, recordatoris o suggeriments que corresponguin. Enguany l'informe 2002 s'ha presentat al Ple de març.

En les conclusions de l'Informe de 2001, va manifestar que calia fer una major difusió dels serveis de l'Oficina de Defensor, en aquest sentit durant el 2002 es va reeditar un fulletó informatiu que es va fer arribar als equipaments públics i institucions i a les entitats ciutadanes al mateix temps que sortia la informació a la web municipal –mitjançant un banner-. El Defensor, per la seva banda va organitzar, conjuntament amb la Regidoria de Relacions Ciutadanes, diferents reunions informatives amb: centres cívics, entitats veïnals, escoles d'adults, casals de gent gran i consells de participació en les quals explicava els serveis que el ciutadà pot demanar a l'Oficina del Defensor, de quina manera s'hi poden adreçar i com han de presentar les queixes. En aquestes reunions els ciutadans podien expressar els seus dubtes o formular qüestions que el Defensor responia directament.

Durant l'any 2002 ha fet un total de 737 intervencions –34 més que l'any anterior- 86 de les quals han donat lloc a queixes formals. D'aquestes se'n van admetre a tràmit 72 i es van formular un total de 23 suggeriments als serveis municipals afectats els quals van ser acceptats en un 72%. Els serveis que han estat objecte de major nombre de queixes per part dels ciutadans són Via Pública i Llicències bàsicament per temes de multes i de denúncies per sorolls, que d'altra banda són dels serveis que generen més expedients administratius.

Malgrat que les denúncies per molèsties d'activitats continuen essent un dels objectes de queixa més freqüents, s'han reduït significativament respecte a l'any anterior –de 23 han passat a 11- després que a principis de l'any 2002 l'Ajuntament va elaborar un protocol d'actuació per queixes de soroll de les activitats, a proposta del Defensor en les conclusions del seu informe de 2001.

A més, en les conclusions de l'informe 2002 formula unes propostes de millora de l'actuació municipal i de la pròpia oficina del Defensor que es tindran en compte per a ser posades en pràctica durant l'any 2003, per tal de difondre l'activitat de l'oficina i millorar i agilitar la tramitació de les queixes que li arriben.

ORGANITZACIÓ DE REUNIONS INFORMATIVES AMB VEÏNS SOBRE ACTUACIONS DE L'AJUNTAMENT EN DIFERENTS PUNTS DE LA CIUTAT

Durant l'any 2002 des de la Regidoria de Relacions Ciutadanes s'han coordinat diferents **reunions informatives als veïns**, organitzades des de l'Ajuntament en col·laboració amb les associacions de veïns cada zona, a les quals hi pot assistir tothom que hi estigui interessat i s'hi poden formular les qüestions, preguntes i dubtes sobre el tema que es presenta. Aquestes sessions compten amb l'assistència del conseller delegat corresponent, dels tècnics responsables dels projectes, i d'un responsable de Relacions Ciutadanes que assisteix i pren nota del desenvolupament de les sessions.

Per tal de millorar la informació sobre els projectes que l'Ajuntament aprova i realitza, s'ha elaborat un protocol d'informació als veïns (que s'adjunta com a annex 2) per a optimitzar els canals interns i la comunicació amb els ciutadans.

Enguany han tingut lloc a la ciutat **31 reunions informatives** per a donar a conèixer als ciutadans diferents projectes:

	Nom de l'acte	Data / hora	Lloc
1	Presentació del projecte de reurbanització de la pl. de Can Xammar i els carrers de Na Pau, Sant Cristòfor, Xammar i Baixada de les Espenyas	Dimarts, 15 de gener A les 20 h	Can Palauet
2	Reunió informativa de la implantació de zona blava al barri de Cerdanyola	Dijous, 31 de gener A les 20 h	Centre Cívic Cerdanyola
3	Reunió informativa de la implantació de zona blava al barri de Rocafonda	Dimecres, 6 de febrer A les 20 h	Centre Cívic de Rocafonda
4	Presentació del projecte d'urbanització de la zona verda del PERI 03 – sector Can Llinàs	Dijous, 21 de febrer A les 20 h	Escola Mare de Déu de Lourdes c/ Ramon Llull, 3
5	Reunió informativa d'inici de les obres de construcció d'un edifici municipal i un aparcament públic al Camí de la Geganta	Dilluns, 25 de febrer A les 20 h	Centre Cívic Pla d'en Boet
6	Reunió informativa de presentació del projecte i de l'inici de les obres de la zona verda del carrer Santa Caterina	Dilluns, 29 d'abril A les 20 h	Casal d'Avis de La Llàntia
7	Reunió amb l'Associació de Veïns de Cirera per a tractar els temes: locals c/ Muntanya, locals c/ Càceres i urbanització Av. Corregiment	Dilluns 29 d'abril A les 21.30 h	AV. Cirera (Ctra. Cirera, 33)

8	Inici de les obres de reurbanització dels carrers Mèxic, Poeta Punsola i Santiago Rusiñol	Dilluns, 6 de maig A les 20 h	Centre Cívic de Rocafonda
9	Presentació del projecte d'urbanització de l'avinguda Corregiment, entre la ronda Mossèn Jacint Verdaguer i la ronda Doctor Ferran	Dimarts 7 de maig A les 20 h	Casal d'Avis de Cirera
10	Presentació del projecte de reurbanització del carrer Sant Francesc d'Assís	Dimecres 15 de maig A les 20 h	CEIP Anxaneta (Camí Ral, 257)
11	Acte informatiu sobre el nou CAP de Rocafonda	Dijous 16 de maig A les 20 h	Centre Cívic de Rocafonda
12	Acte informatiu sobre l'inici de les obres de l'escola bressol Tabalet	Dimarts, 21 de maig A les 20.30 h	CEIP Camí del Mig (entrada per c/ Alarona, 4)
13	Inici de les obres de reurbanització dels carrers Sant Agustí i Damià Campeny	Dilluns 27 de maig A les 20 h	AV. Mataró Centre (c/ Ibran, 1 bis, 2n pis)
14	Construcció d'una vorera entre els carrers Castañes i Sant Cugat	Dilluns 10 de juny A les 20 h	Centre Cívic Pla d'en Boet (Rda. Francesc Macià, 103-105)
15	Acte informatiu sobre el nou Centre d'Atenció Primària - Mataró Centre	Dimecres 19 de juny A les 20.30 h	Escola Anxaneta (entrada pel c/ St. Pere, 20)
16	Inici de les obres de l'interceptor del Torrent de Can Boada	Dimecres 3 de juliol A les 20 h	Les Esmandies Rda. O'Donnell, 94 (entrada per pl. baixa)
17	Explicació del projecte de renovació de l'asfaltat de l'avinguda Gatassa entre el passeig de Ramon Berenguer III i la plaça de l'alcalde Serra i Xifra, i de la reforma de l'enllumenat de l'avinguda Gatassa i carrers de l'entorn.	Dimecres 17 de juliol A les 20 h	Centre Cívic de Cerdanyola (Pg. Ramon Berenguer III, 82)

18	Urbanització de l'avinguda Corregiment	Dilluns 9 de setembre A les 20 h	Casal de la Gent Gran (Av. Corregiment, s/n)
19	Inici de les obres d'urbanització de la zona verda de Can Llinàs	Dimarts 17 de setembre A les 20 h	Escola Mare de Déu de Lourdes (c/ Ramon Llull, 5)
20	Projecte de renovació de l'enllumenat de diferents carrers de Cirera i Molins	Dijous 19 de setembre A les 20 h	Centre Cívic Molins (c/ Nicolau Guañabens, 23-25)
21	Presentació del nou programa d'ajuts públics en matèria d'habitatge	Divendres 20 de setembre A les 21 h	Centre Social Municipal Bellavista
22	Inici de les obres d'ampliació del ramal d'accés a la plaça França	Dilluns 23 de setembre A les 20 h	Alberg Municipal Can Soleret (Torrent de les Piques, 52)
23	Inici de les obres de remodelació de l'equipament municipal del carrer Càceres, núm. 16	Dilluns 30 de setembre A les 20 h	Centre Social de Cirera (Ctra. de Cirera, 33)
24	Inici de les obres de renovació del clavegueram del carrer Roger de Flor	Dimarts 1 d'octubre A les 20 h	Omnium Cultural (c/ Argentona, 59)
25	Calendari i inici de les obres de reurbanització dels carrers Na Pau, Sant Cristòfol, d'en Xammar i Baixada de les Espenyas	Dijous 3 d'octubre A les 20 h	Capella de l'antic Hospital de St. Jaume i Sta. Magdalena (c. Hospital, 31)
26	Obres de la nova canonada d'aigua potable d'Aigües Ter-Llobregat. Reurbanització de l'aparcament de la ronda President Tarradellas.	Dimecres 16 d'octubre A les 20 h	CEIP Camí del Cros (ronda del Cros, 13)
27	Instal·lació de mobiliari urbà i plantació d'arbres als carrers Pablo Picasso, Poeta Punsola i Mèxic	Dimecres 20 de novembre A les 20 h	Centre Cívic Rocafonda (c. Pablo Picasso, 28)

28	Projecte de construcció del nou Centre Cívic Pla d'en Boet - Peramàs - Esmandies entre els carrers Hernán Cortés i Juan Sebastián Elcano	Dilluns, 25 de novembre A les 20 h	CEIP Camí del Mig (Camí del Mig, 1-3)
29	Presentació del Pla especial de millora urbana de la Llàntia	Dimarts 3 de desembre A les 20 h	Casal de la Gent Gran de la Llàntia (c. Nou de la Mercè, 60)
30	Previsió d'actuacions per a la millora del passatge García Oliver	Dimecres 11 de desembre A les 20 h	CEIP Anxaneta (entrada pel carrer Sant Pere, núm. 20)
31	Presentació d'actuacions d'Aigües de Mataró SA: Remodelació de la font ornamental del Parc de Cerdanyola i millora de les canonades d'aigua potable del carrer Jaume I. Presentació de l'avantprojecte d'aparcament soterrat i proposta d'ordenació de la nova plaça Gatassa.	Dilluns 16 de desembre. A les 20 h	Centre Cívic Cerdanyola (Pg. Ramon Berenguer III, 82)

AUDIÈNCIA PÚBLICA

Les sessions d'Audiència Pública són un mecanisme de participació ciutadana, i estan regulats en el Reglament Orgànic Municipal i en el Reglament de Participació Ciutadana.

Són actes de lliure concurrència que es celebren amb l'objecte que les entitats i la ciutadania en general puguin rebre oralment de l'Ajuntament informació de certes actuacions político-administratives o puguin formular verbalment els seus suggeriments o propostes.

Des de la Regidoria de Relacions Ciutadanes es va participar en la preparació de la sessió d'Audiència Pública per a la presentació del PAM i dels Pressupostos municipals de l'any 2003 que va tenir lloc el 4 de novembre de 2002 a la Biblioteca Pompeu Fabra, elaborant la convocatòria i fent-la arribar a les entitats ciutadanes, organitzant les aportacions dels ciutadans mitjançant un procés de consulta i participació a través de la web municipal utilitzant el programa Consensus, i en l'organització les intervencions del públic assistent a la sessió.

Les consultes i suggeriments que els ciutadans van formular per internet es responien des dels serveis corresponents en un termini de tres dies i tothom podia consultar les preguntes i respostes. Hi va haver 140 qüestions sobre el Programa d'Actuació Municipal i 30 sobre el pressupost. Aquest procés d'intervencions va tenir lloc des d'una setmana abans de la sessió d'Audiència Pública fins la finalització del termini d'exposició pública dels pressupostos.

La sessió d'Audiència s'inicia amb la presentació, per part del Sr. Alcalde, del Programa d'Actuació Municipal de l'any 2003, seguidament el conseller delegat d'Interior i d'Hisenda explica el pressupost de 2003 i finalment el conseller delegat de Relacions Ciutadanes modera les intervencions dels ciutadans. A l'acte hi van assistir unes 140 persones i hi va haver 4 torns de paraules amb 21 intervencions del públic, que van ser respostes pel Sr. Alcalde i els regidors.

Les intervencions van ser a l'entorn dels següents temes:

- Col·laboració Ajuntament-entitats de lleure infantil i juvenil per a la realització dels Parca de Nadal i dels Casals d'Estiu.
- Millores d'espais i equipaments per al barri de Cerdanyola.
- Demandes d'espais per activitats d'associacions de veïns: Camí de la Serra, Centre Social de Cirera, Cerdanyola, Esmandies
- Reducció de sorolls a la ciutat
- Necessitat d'un Pla d'habitatge a Rocafonda, quantitats previstes per a invertir en cultura i atenció social al barri.
- Previsió per a la rehabilitació de l'edifici de la presó
- Millora de la recollida selectiva
- Reducció de la inseguretat ciutadana
- Potenciar l'esport a l'escola
- Millorar les zones verdes reduint les places dures.
- Millorar la participació ciutadana iniciant la via dels pressupostos participatius
- Preservar de la urbanització les Cinc Sénies i la zona dels Turons
- Posar atenció a la reforma del front litoral
- Més equipaments a diferents zones de la ciutat, socials, esportius, de lleure
- Més vivenda social
- Millora de la mobilitat al barri de Pla d'en Boet.
- Aparcament soterrani a la Pl. Occitània
- Promoció de l'ús del transport públic.
- Centre Cívic a Mataró Centre
- Programa d'Oci Nocturn promoure la col·laboració amb entitats

NOMENCLÀTOR DE LA CIUTAT

S'ha continuat portant la tramitació administrativa dels expedients d'aprovació del Nomenclàtor de la ciutat.

Durant l'any 2002 se n'han fet 3 sobre:

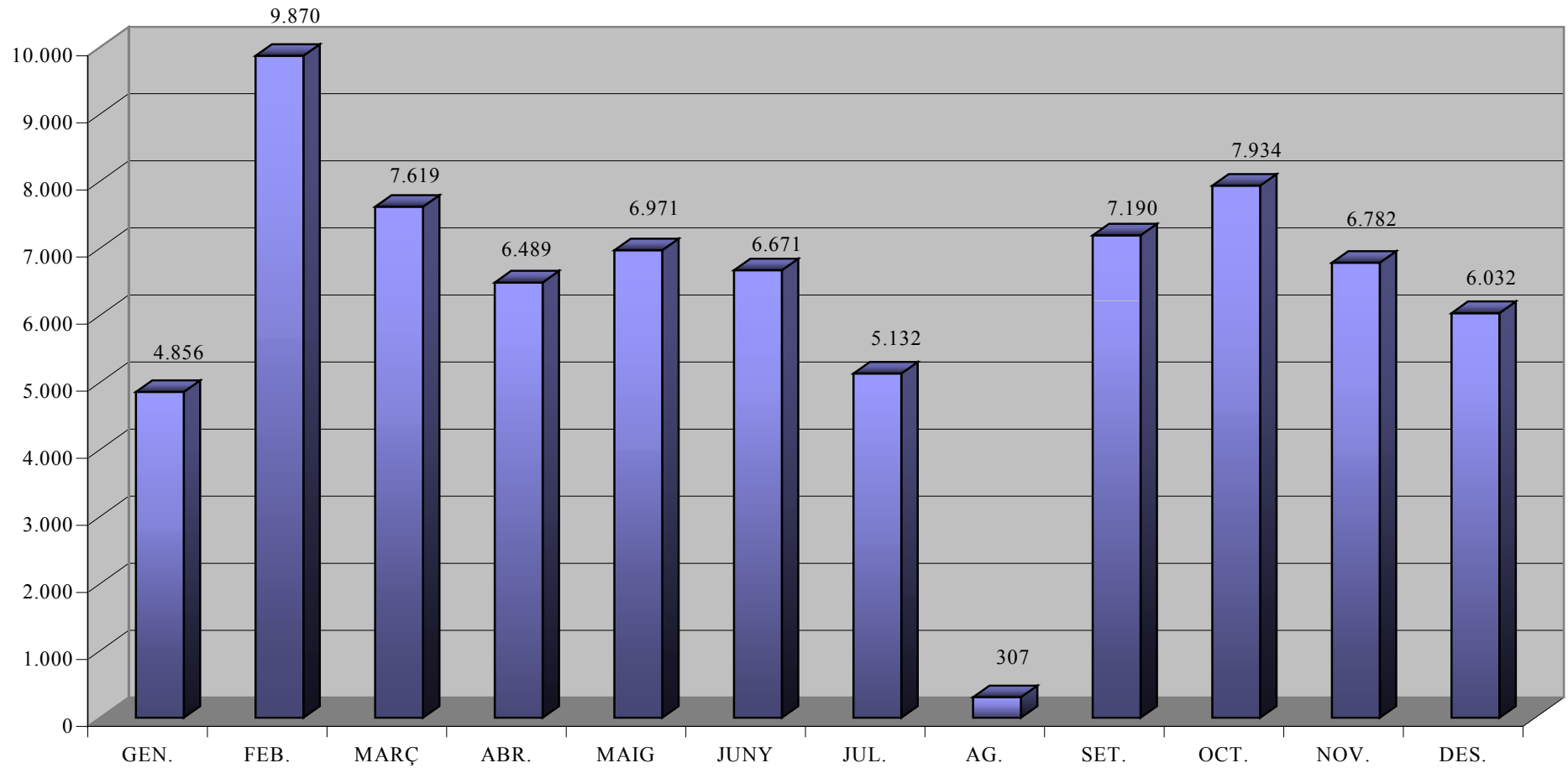
- Inclusió al Nomenclàtor de la ciutat de 10 noves denominacions a proposta de la Comissió municipal del Nomenclàtor de 18 de juny de 2002.
- Inclusió al Nomenclàtor de la ciutat de 9 noves denominacions a proposta de la Comissió municipal del Nomenclàtor de 18 de juny , 18 de juliol i 24 de setembre de 2002.
- Proposta d'ordenació alfabètica del Nomenclàtor de la ciutat de Mataró elaborada per la Comissió municipal del Nomenclàtor.

ANNEX DE DADES ESTADÍSTIQUES D'ATENCIÓ AL PÚBLIC EN ELS CENTRES CÍVICS 2002

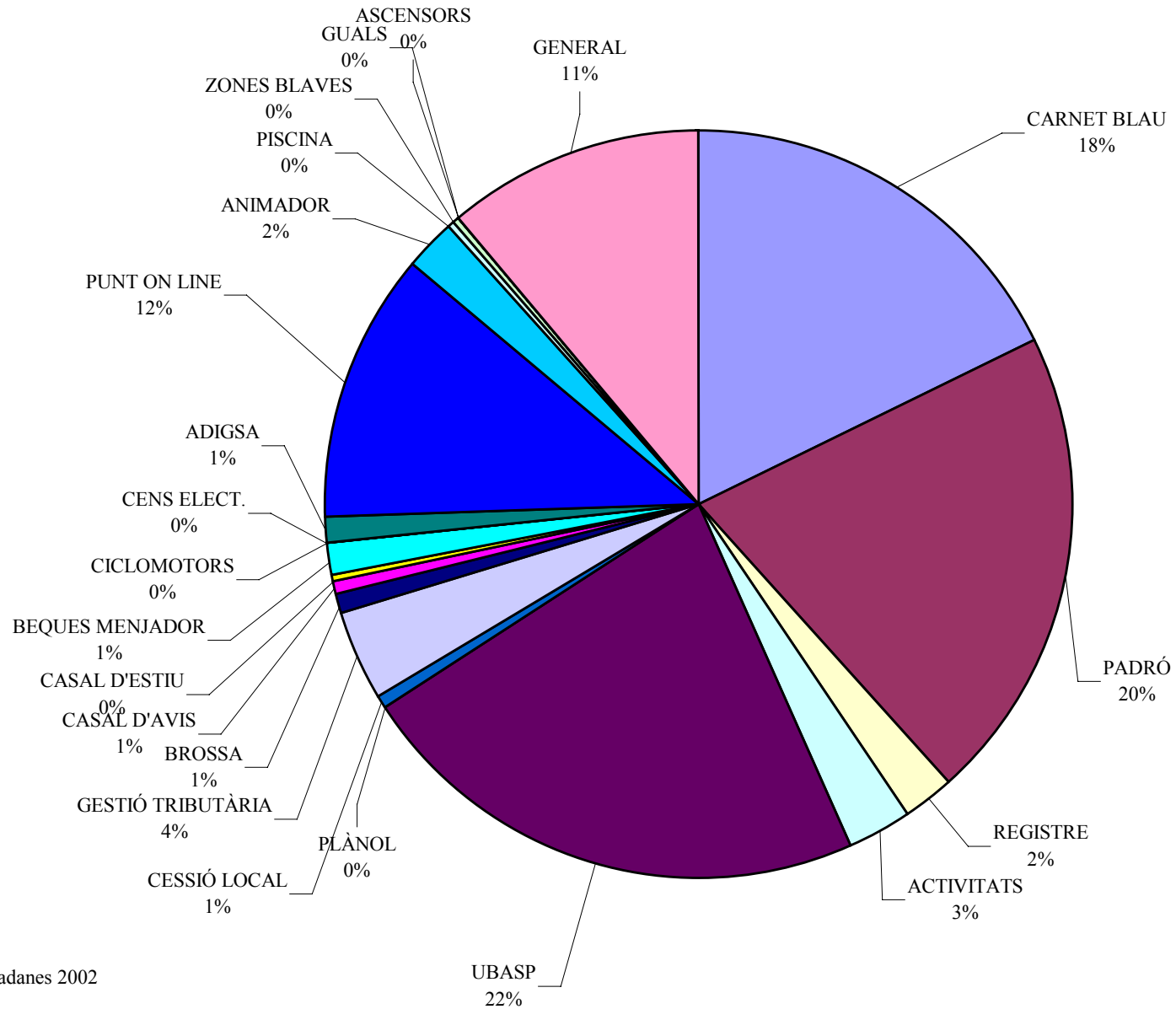
SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS DURANT L'ANY 2002 AL TOTAL DELS CENTRES CÍVICS

	GEN.	FEB.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CARNET BLAU	785	5.152	2.954	1.091	630	469	430	32	584	583	489	317	13.516
PADRÓ	1.175	1.168	1.173	1.593	1.962	2.129	962	61	1.391	1.372	1.226	1.256	15.468
REGISTRE	163	111	312	162	130	129	136	2	124	194	184	123	1.770
ACTIVITATS	93	305	156	96	65	62	81	11	723	344	84	122	2.142
UBASP	1.602	1.665	1.494	1.522	1.545	1.369	1.148	39	1.530	2.067	1.599	1.398	16.978
PLÀNOL	8	10	9	5	10	17	13	0	6	11	13	9	111
CESSIÓ LOCAL	48	40	33	57	41	55	41	7	26	30	46	29	453
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	172	183	162	281	476	277	211	4	135	322	382	278	2.883
BROSSA	67	84	147	76	53	17	13	6	26	61	39	37	626
CASAL D'AVIS	64	68	47	33	28	27	19	9	31	57	50	32	465
CASAL D'ESTIU	0	0	5	4	16	40	11	0	1	0	0	0	77
BEQUES MENJADOR	3	8	9	13	81	195	113	14	542	24	19	38	1.059
CICLOMOTORS	44	24	4	12	5	6	1	2	3	0	0	0	101
CENS ELECT.	6	5	0	0	0	0	2	0	3	6	1	2	25
ADIGSA	83	70	117	49	110	98	48	0	45	78	46	44	788
PUNT ON LINE	0	89	236	611	877	911	1.236	28	1.169	1.267	1.271	1.166	8.861
ANIMADOR	140	163	188	192	200	157	77	51	145	174	151	121	1.759
PISCINA	0	0	0	0	0	64	9	0	10	35	5	0	123
ZONES BLAVES	0	0	0	22	22	3	9	0	3	12	36	92	199
GUALS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	13	47
ASCENSORS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
GENERAL	403	725	573	670	720	646	572	41	693	1.297	1.107	952	8.399
TOTAL	4.856	9.870	7.619	6.489	6.971	6.671	5.132	307	7.190	7.934	6.782	6.032	75.853

SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS DURANT L'ANY 2002 AL TOTAL DELS CENTRES CÍVICS



SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS L'ANY 2002 AL TOTAL DELS CENTRES CÍVICS

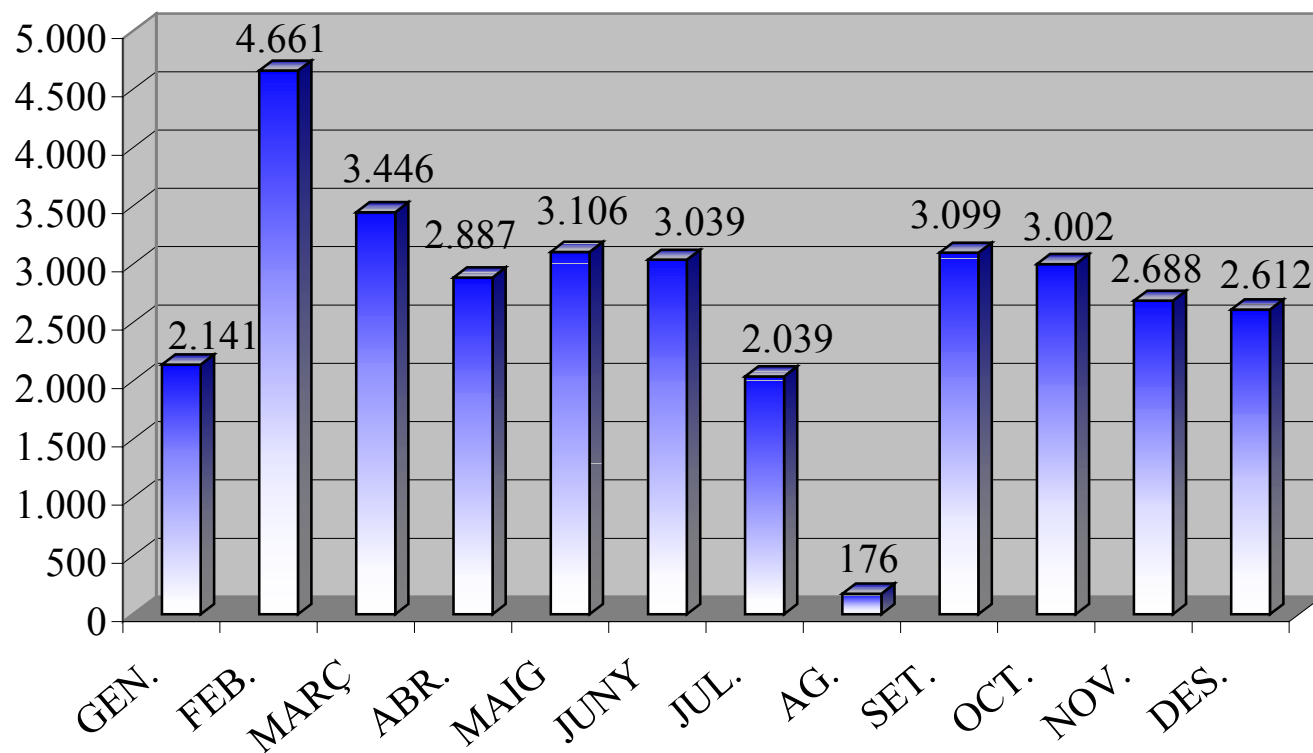


SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS DURANT L'ANY 2002

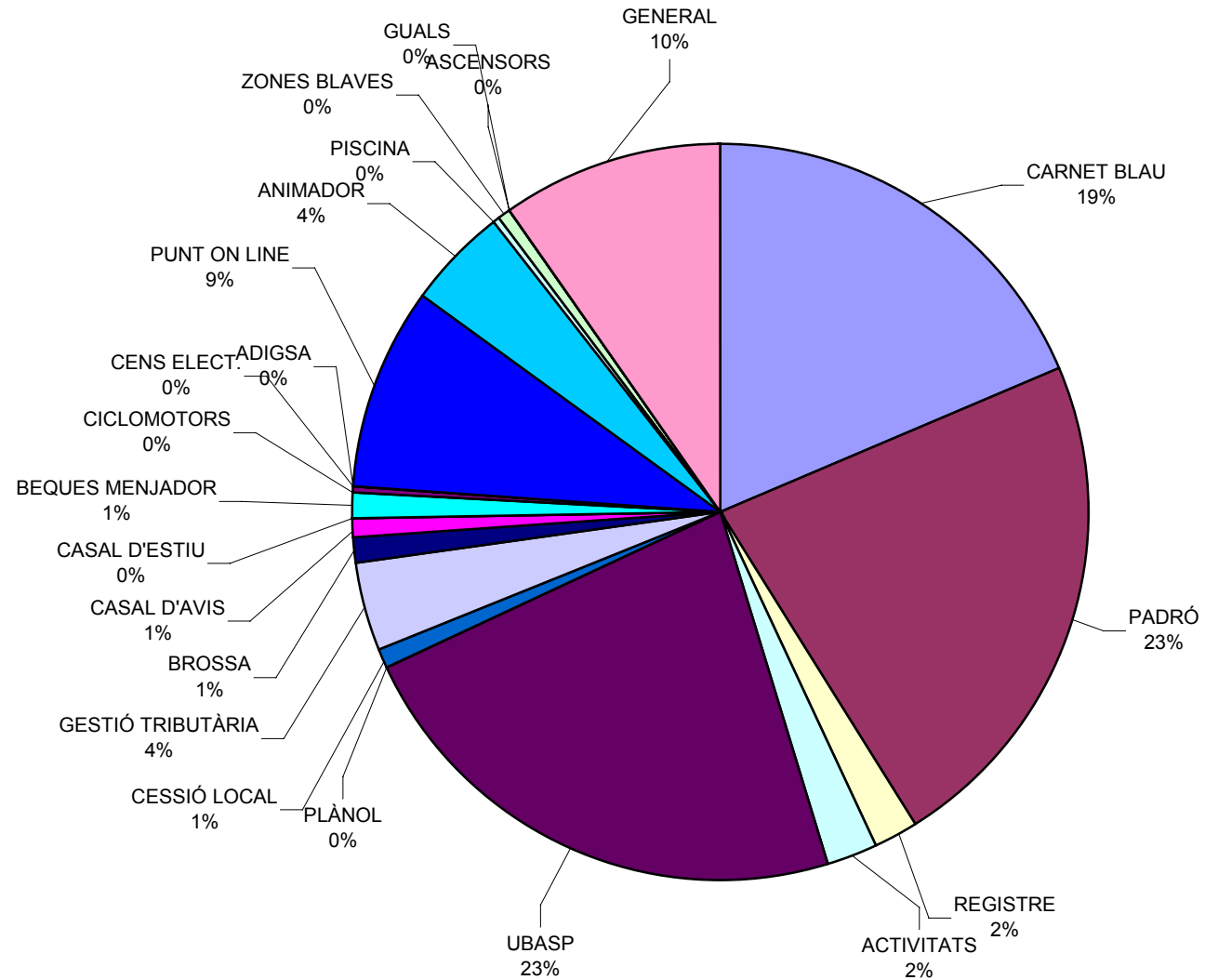
CENTRE CÍVIC CERDANYOLA

	GEN.	FEB.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CARNET BLAU	332	2.332	1.216	502	297	289	224	9	256	238	247	163	6.105
PADRÓ	558	584	601	772	1.010	992	416	27	613	619	605	645	7.442
REGISTRE	54	42	117	51	45	59	38	1	43	69	66	43	628
ACTIVITATS	28	161	46	12	14	16	19	2	222	107	43	25	695
UBASP	683	770	737	678	605	606	498	16	732	801	727	647	7.500
PLÀNOL	0	0	0	0	0	12	1	0	4	1	1	1	20
CESSIÓ LOCAL	16	25	20	21	21	32	40	6	19	29	42	26	297
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	70	90	74	120	200	123	67	3	64	105	187	146	1.249
BROSSA	42	56	91	34	21	7	5	5	20	37	14	7	339
CASAL D'AVIS	34	42	35	17	21	25	11	9	23	32	28	14	291
CASAL D'ESTIU	0	0	5	3	4	22	6	0	1	0	0	0	41
BEQUES MENJADOR	3	4	7	8	41	74	46	4	151	11	3	5	357
CICLOMOTORS	19	6	3	10	1	0	0	1	3	0	0	0	43
CENS ELECT.	5	4	0	0	0	0	0	0	2	5	0	2	18
ADIGSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUNT ON LINE	0	21	48	193	290	346	334	25	447	495	324	440	2.963
ANIMADOR	116	131	154	162	172	134	56	51	126	147	120	101	1.470
PISCINA	0	0	0	0	0	23	9	0	10	11	0	0	53
ZONES BLAVES	0	0	0	7	8	3	9	0	3	10	26	76	142
GUALS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7
ASCENSORS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERAL	181	393	292	297	356	276	260	17	360	285	251	268	3.236
TOTAL	2.141	4.661	3.446	2.887	3.106	3.039	2.039	176	3.099	3.002	2.688	2.612	32.896

GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC CERDANYOLA PER MESOS



GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC CERDANYOLA PER CONCEPTES

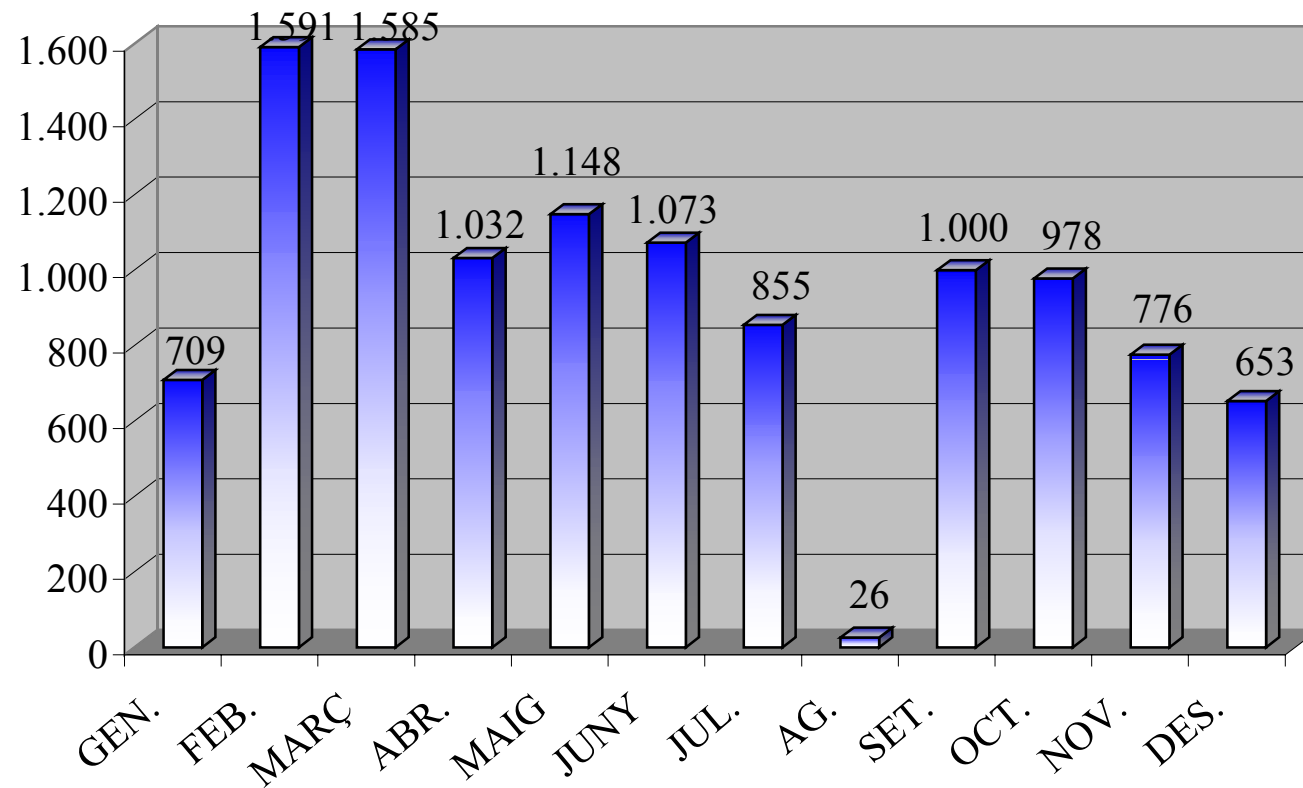


SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS DURANT L'ANY 2002

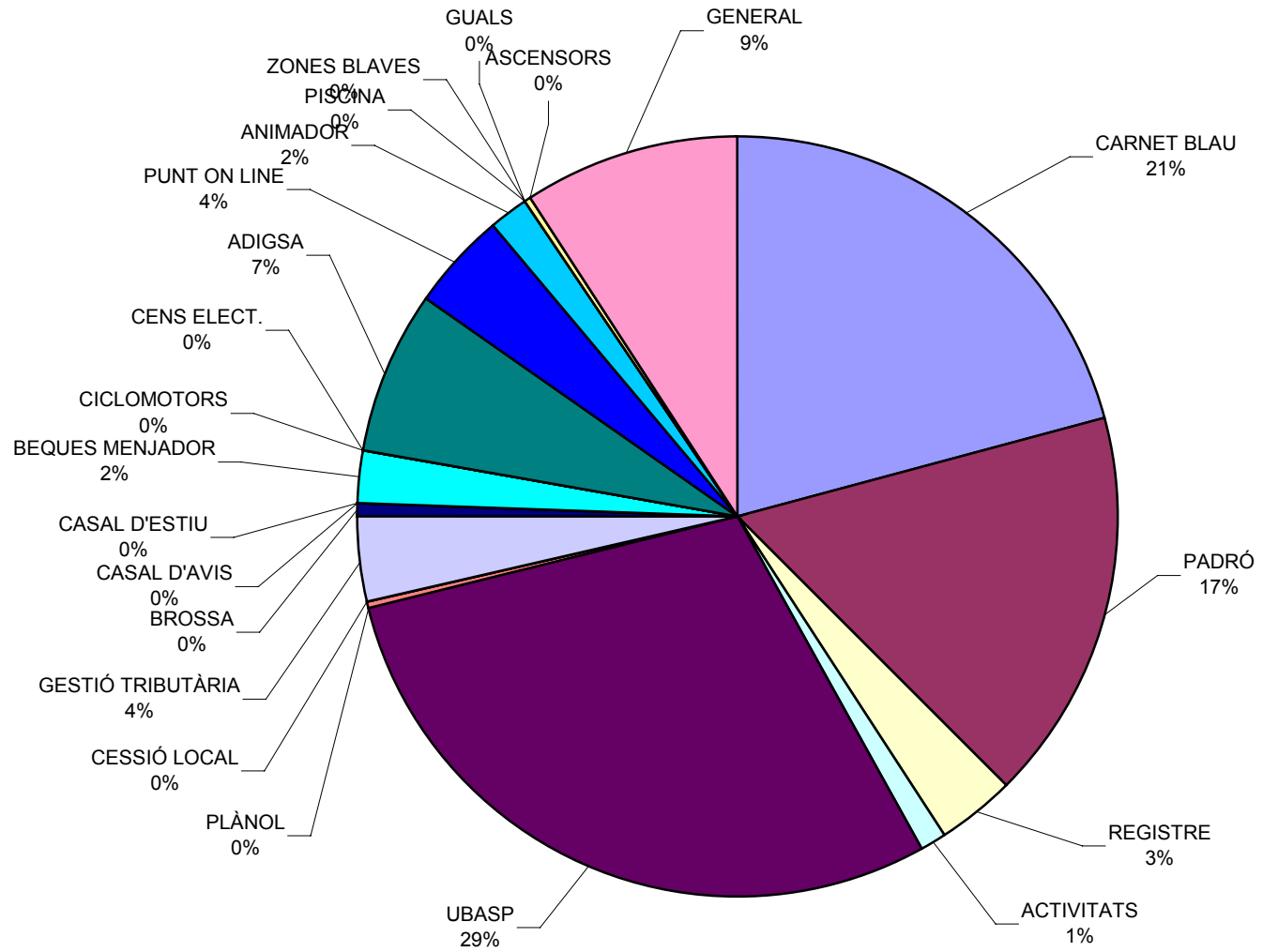
CENTRE CÍVIC PLA D'EN BOET

	GEN.	FEB.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CARNET BLAU	79	879	679	164	120	61	82	5	118	88	54	48	2.377
PADRÓ	85	118	169	220	243	311	138	7	154	165	167	140	1.917
REGISTRE	31	19	60	39	25	26	29	1	28	41	50	26	375
ACTIVITATS	7	5	18	6	7	1	13	0	31	17	2	13	120
UBASP	334	397	371	324	337	334	271	9	324	279	199	160	3.339
PLÀNOL	6	8	6	1	4	3	3	0	0	3	3	0	37
CESSIÓ LOCAL	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	19	21	45	35	54	31	38	0	14	68	45	30	400
BROSSA	4	3	17	11	12	0	0	0	0	1	1	0	49
CASAL D'AVIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASAL D'ESTIU	0	0	0	0	2	5	5	0	0	0	0	0	12
BEQUES MENJADOR	0	1	2	3	16	16	34	3	150	0	4	23	252
CICLOMOTORS	11	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	16
CENS ELECT.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADIGSA	83	70	117	49	110	98	48	0	45	78	46	44	788
PUNT ON LINE	0	0	10	26	54	41	69	1	73	69	71	51	465
ANIMADOR	17	26	34	25	19	15	15	0	10	16	15	13	205
PISCINA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6
ZONES BLAVES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GUALS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5
ASCENSORS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERAL	32	42	55	127	145	129	110	0	53	147	116	103	1.059
TOTAL	709	1.591	1.585	1.032	1.148	1.073	855	26	1.000	978	776	653	11.426

GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC PLA D'EN BOET PER MESOS



GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC PLA D'EN BOET PER CONCEPTES

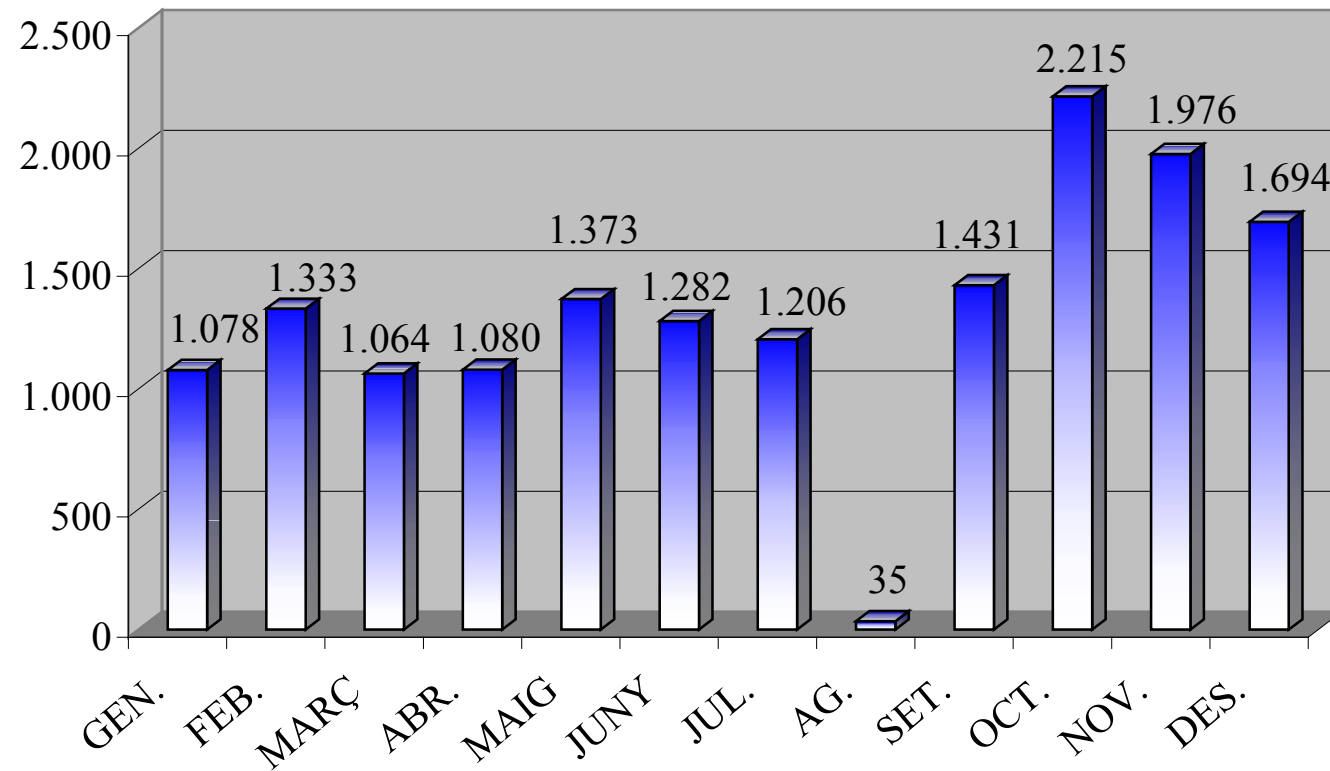


SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS DURANT L'ANY 2002

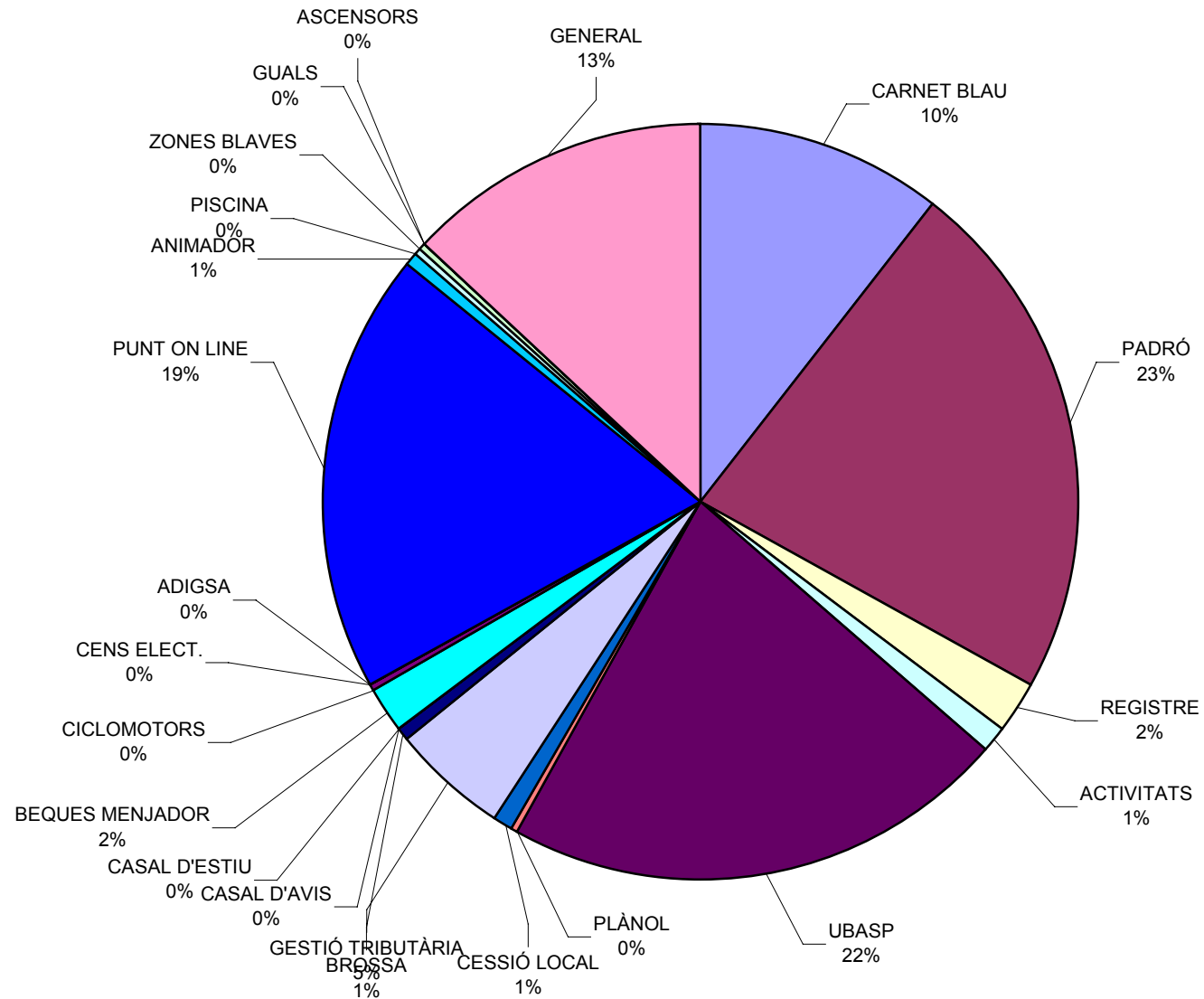
CENTRE CÍVIC ROCAFONDA

	GEN.	FEB.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CARNET BLAU	214	545	333	113	58	52	53	9	45	129	64	33	1.648
PADRÓ	323	238	213	307	416	441	267	11	377	375	324	268	3.560
REGISTRE	35	25	66	30	32	24	22	0	19	32	32	31	348
ACTIVITATS	2	2	0	1	5	2	1	1	108	12	12	45	191
UBASP	343	294	209	280	300	199	147	6	220	609	411	408	3.426
PLÀNOL	1	2	1	1	4	2	8	0	2	6	9	8	44
CESSIÓ LOCAL	27	14	11	31	17	20	0	0	0	0	0	0	120
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	41	42	37	55	164	75	64	1	23	89	101	71	763
BROSSA	9	8	15	8	8	3	2	0	1	10	17	20	101
CASAL D'AVIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASAL D'ESTIU	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
BEQUES MENJADOR	0	3	0	0	18	69	15	3	185	7	3	5	308
CICLOMOTORS	12	12	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	29
CENS ELECT.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ADIGSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUNT ON LINE	0	26	92	175	280	307	546	0	402	317	470	393	3.008
ANIMADOR	6	4	0	5	9	8	6	0	9	11	16	7	81
PISCINA	0	0	0	0	0	17	0	0	0	8	4	0	29
ZONES BLAVES	0	0	0	15	11	0	0	0	0	2	9	16	53
GUALS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6
ASCENSORS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
GENERAL	65	118	87	57	50	59	75	4	40	607	502	382	2.046
TOTAL	1.078	1.333	1.064	1.080	1.373	1.282	1.206	35	1.431	2.215	1.976	1.694	15.767

GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC ROCAFONDA PER MESOS



GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC ROCAFONDA PER CONCEPTES

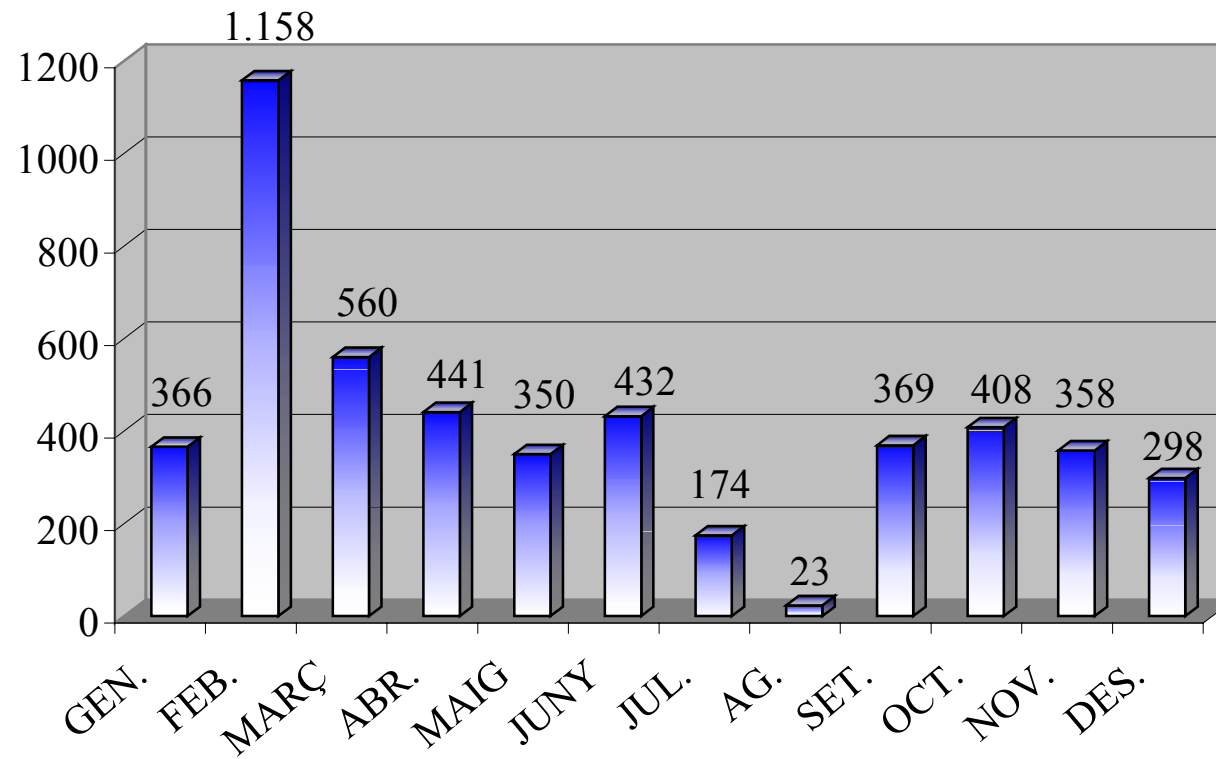


SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS DURANT L'ANY 2002

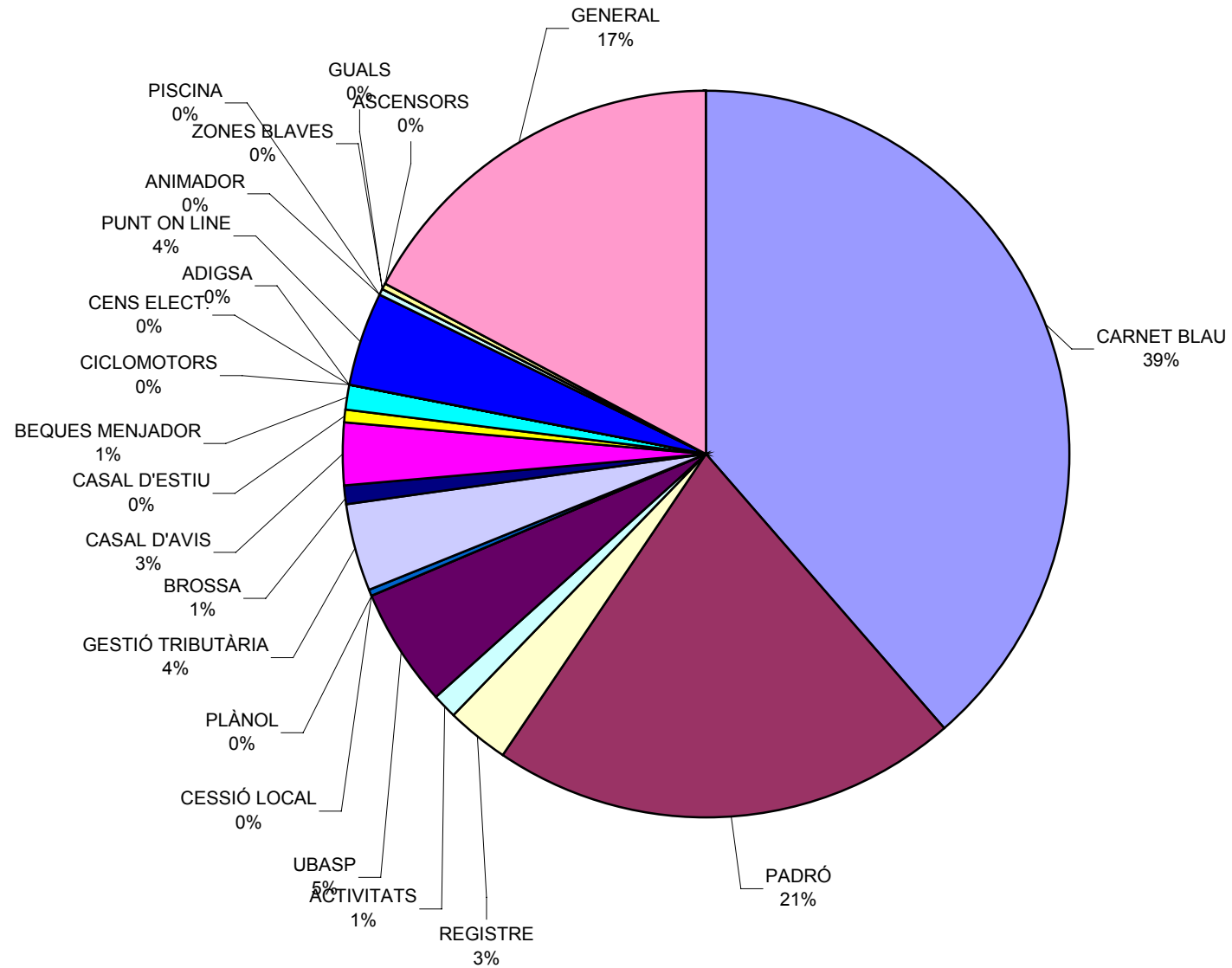
CENTRE CÍVIC CIRERA

	GEN.	FEB.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CARNET BLAU	111	868	358	136	78	43	44	4	80	71	67	44	1.904
PADRÓ	89	117	73	123	111	160	44	5	80	93	49	80	1.024
REGISTRE	13	10	23	22	3	6	15	0	12	21	13	10	148
ACTIVITATS	4	6	0	1	0	0	0	0	23	4	6	7	51
UBASP	27	36	12	25	28	27	16	1	15	23	28	17	255
PLÀNOL	1	0	2	3	2	0	1	0	0	1	0	0	10
CESSIÓ LOCAL	0	1	0	2	0	2	0	0	4	0	1	1	11
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	26	20	4	27	19	24	8	0	7	18	27	16	196
BROSSA	2	0	5	10	4	2	2	0	3	3	1	4	36
CASAL D'AVIS	29	20	11	11	6	2	5	0	7	22	19	10	142
CASAL D'ESTIU	0	0	0	0	7	12	0	0	0	0	0	0	19
BEQUES MENJADOR	0	0	0	0	3	22	4	3	19	0	2	1	54
CICLOMOTORS	0	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	6
CENS ELECT.	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	4
ADIGSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUNT ON LINE	0	6	8	8	17	10	1	0	21	45	53	26	195
ANIMADOR	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
PISCINA	0	0	0	0	0	18	0	0	0	3	0	0	21
ZONES BLAVES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GUALS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	7
ASCENSORS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERAL	63	71	64	73	69	103	32	9	97	104	86	80	851
TOTAL	366	1.158	560	441	350	432	174	23	369	408	358	298	4.937

GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC CIRERA PER MESOS



GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC CIRERA PER CONCEPTES

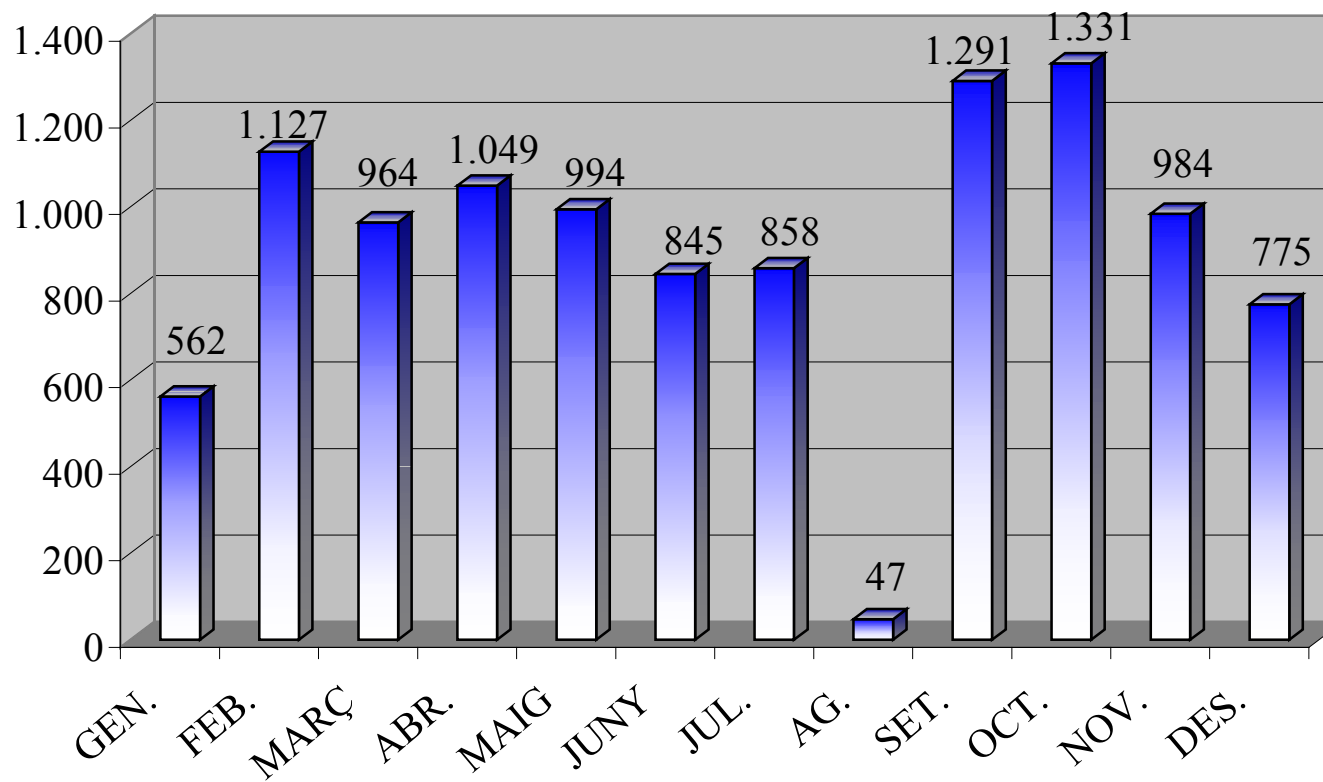


SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS DURANT L'ANY 2002

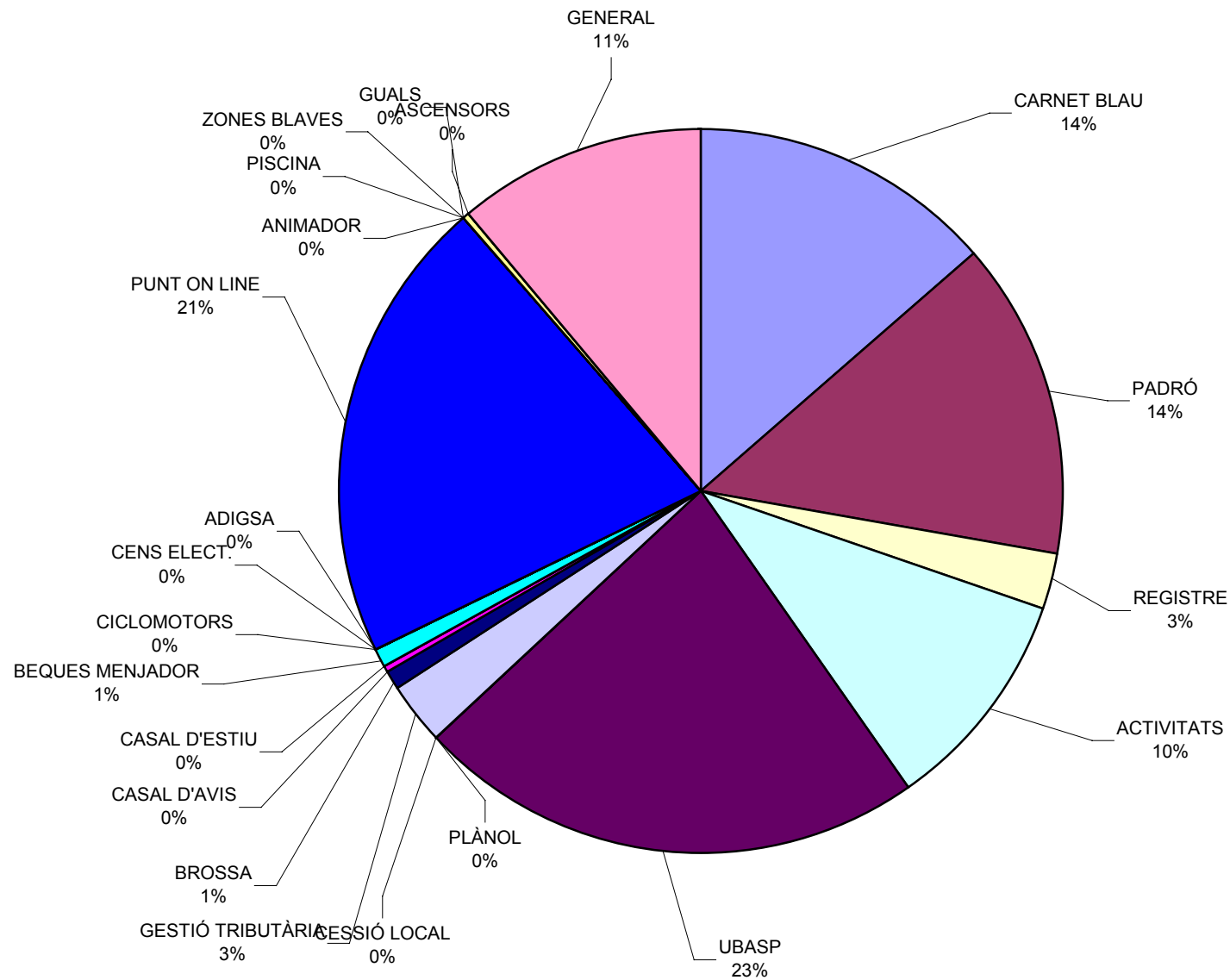
CENTRE CÍVIC MOLINS

	GEN.	FEB.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CARNET BLAU	49	528	368	176	77	24	27	5	85	57	57	29	1.482
PADRÓ	120	111	117	171	182	225	97	11	167	120	81	123	1.525
REGISTRE	30	15	46	20	25	14	32	0	22	31	23	13	271
ACTIVITATS	52	131	92	76	39	43	48	8	339	204	21	32	1.085
UBASP	215	168	165	215	275	203	216	7	239	355	234	166	2.458
PLÀNOL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CESSIÓ LOCAL	4	0	1	2	3	0	1	1	3	1	3	2	21
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	16	10	2	44	39	24	34	0	27	42	22	15	275
BROSSA	10	17	19	13	8	5	4	1	2	10	6	6	101
CASAL D'AVIS	1	6	1	5	1	0	3	0	1	3	3	8	32
CASAL D'ESTIU	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
BEQUES MENJADOR	0	0	0	2	3	14	14	1	37	6	7	4	88
CICLOMOTORS	2	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	7
CENS ELECT.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ADIGSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUNT ON LINE	0	36	78	209	236	207	286	2	226	341	353	256	2.230
ANIMADOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PISCINA	0	0	0	0	0	6	0	0	0	7	1	0	14
ZONES BLAVES	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4
GUALS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	2	22
ASCENSORS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERAL	62	101	75	116	100	79	95	11	143	154	152	119	1.207
TOTAL	562	1.127	964	1.049	994	845	858	47	1.291	1.331	984	775	10.827

GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC MOLINS PER MESOS



GRÀFIC SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC REALITZATS AL CENTRE CÍVIC MOLINS PER CONCEPTES



PROTOCOL DE REUNIONS INFORMATIVES ALS VEÏNS

PROPOSTA DE PROTOCOL DE CONVOCATÒRIES I INFORMACIONS A VEÏNS I ASSOCIACIONS VEÏNALS PER PART DELS SERVEIS MUNICIPALS, ORGANISMES AUTÒNOMS I EMPRESES MUNICIPALS
 Juliol de 2002

		ACTUACIÓ	MITJANS	DESTINATARIS	TERMINIS	RESPONSABLE EXECUCIÓ
1		Aprovació d'un projecte o pla de treball				
	1.1	Informar abans/després de l'aprovació del projecte.	Carta del regidor + memòria del projecte o pla de treball oferint disponibilitat dels responsables polítics i tècnics i mantenir una trobada per a explicar la proposta.	Associacions de veïns afectades. FAVM	Un cop passat per Comissió Informativa	Servei promotor. Passar informació d'aquesta actuació a Relacions Ciutadanes.
	1.2	Informació general	Nota de premsa (a valorar)			Secció de Premsa, a partir de la informació facilitada pel servei promotor
2		Informació pública del projecte (després de l'aprovació inicial)				
	2.1	Convocatòria de reunió informativa pública per a presentar la proposta.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboració d'un cartell Ajuntament Informa convocant la reunió. - Informació a la web, a l'agenda de Premsa i al 010. - Elaboració de l'acta de la reunió. 	Entitats veïnals, associacions de comerciants i ciutadania del territori afectat. FAVM	Un cop aprovat el projecte i coincidint amb l'inici del període d'informació pública	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatòria i coordinació: Relacions Ciutadanes d'acord amb el departament promotor que facilitarà les dades (amb una antelació mínima de 7 dies). - Informació web, agenda i 010 (enviada des de Relacions Ciutadanes) - Acta: Regidoria de Relacions Ciutadanes, la qual la trametrà als serveis municipals afectats pels temes que hagin sorgit a la reunió
3		Aprovació definitiva del projecte				
	3.1	Informació general	Nota de premsa (a valorar)	Ciutadania en general	Immediatament després de l'aprovació definitiva	Secció de Premsa, a partir de la informació facilitada pel servei promotor

		ACTUACIÓ	MITJANS	DESTINATARIS	TERMINIS	RESPONSABLE EXECUCIÓ
4		Inici de les obres o pla de treball				
	4.1	Convocatòria de reunió informativa pública d'inici d'obra	<ul style="list-style-type: none"> – Elaboració d'un cartell Ajuntament Informa convocant la reunió. – Informació a la web, a l'agenda de Premsa i al 010. – Nota o roda de premsa – Carta als veïns afectats per l'obra – Elaboració de l'acta de la reunió. 	Entitats veïnals, associacions de comerciants i ciutadania del territori afectat. FAVM	10 dies abans de l'inici de les obres o els treballs	<ul style="list-style-type: none"> – Convocatòria i coordinació: Relacions Ciutadanes d'acord amb el departament promotor que facilitarà les dades (amb una antelació mínima de 7 dies). – Informació web, agenda i 010 (enviada des de Relacions Ciutadanes). – Informació nota de premsa: Servei promotor. – Carta a veïns afectats: Serv. promotor enviarà 10 dies abans de l' inici – Acta: Regidoria de Relacions Ciutadanes, la qual la trametrà als serveis municipals afectats pels temes que hagin sorgit a la reunió.
	4.2	Comunicació interna	Circular, carta, e-mail.	A tot el personal de l'Ajuntament que treballa en el territori o l'entorn	1 setmana abans de l'inici de les obres o els treballs	Servei de Recursos Humans (la informació a trametre podria ser la de la nota de premsa)
	4.3	Seguiment de l'obra	Visites d'obres i de seguiment	Servei promotor i serveis afectats		Servei promotor