

PLA DE CIVISME DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

Maig de 2022

"Sí, ja sé que viure és provar-ho infinites vegades"

Màrius Sampere 'Jerarquies', 2003



Índex

Introducció.....	3
Concepte de civisme	4
Àmbits del Civisme	5
Eixos d'actuació	7
Com s'ha elaborat aquest Pla de Civisme? Metodologia.	8
Prospecció	9
Accions.....	10
Devolució	12
Anàlisi i definició del context	13
Situació sociodemogràfica	13
Població	13
Urbanisme	17
Economia	18
Ciutadania.....	20
Marc de la intervenció	23
Acció Política sobre el civisme	23
Marc Organitzatiu	25
Plans i accions desenvolupades.....	31
Experiències anteriors de planificació en l'àmbit de civisme	31
Plans i accions sectorials	33

Ordenances i reglaments.....	37
Promoció del civisme. Amb quines dificultats ens trobem?	40
Enquesta realitzada a la ciutadania: resultats	41
Pla d'acció	44
Objectius del Pla de Civisme	44
Objectiu 1. Donar més rellevància a les percepcions de la ciutadania en el disseny de les actuacions municipals.	44
Objectiu 2. Millorar la coordinació entre les diferents àrees de l'Ajuntament i cooperar amb els agents socials.....	45
Objectiu 3. Adaptar els recursos als criteris del pla de civisme i a les necessitats de la ciutat.	45
Accions recollides en el procés amb la ciutadania.	46
Respecte i bon tracte de les persones	46
Bon ús de l'espai públic.....	46
Tinença responsable d'animals	48
Bon ús dels equipaments públics	49
Bon ús del medi i recursos naturals	49
Convivència a les comunitats veïnals	49
Sistema d'avaluació	50
Participació ciutadana en el sistema d'avaluació	51
Accions de seguiment.....	51
Informació i participació ciutadana	51
CONCLUSIONS.....	52

Introducció

Us fem a mans el primer Pla de Civisme de Santa Coloma de Gramenet, un Pla creat amb la ferma voluntat de consolidar la cultura cívica a la nostra ciutat.

En aquest Pla de Civisme, l'Ajuntament de la ciutat esdevé un organisme facilitador i creador del marc que ha impulsat la participació activa de la ciutadania i en ell trobem les línies estratègiques i les accions que es duran a terme per fer de Santa Coloma de Gramenet una ciutat amb una cultura cívica i valors de respecte envers els altres i la ciutat.

Ja a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans s'indica que la ciutat és un espai col·lectiu que pertany a totes les persones que l'habiten, sent responsabilitat de les autoritats municipals fomentar el respecte i la dignitat de tothom. És des d'aquesta perspectiva que el govern municipal porta anys compromès amb el desenvolupament del civisme i avui fa un pas endavant cabdal amb aquest Pla de Civisme.

Amb el Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha adoptat i fet seus, comptem amb un històric important de polítiques enfocades a promoure el civisme com a base per la convivència. Aquest Pla s'emmarca dins l'objectiu 11 que preveu construir ciutats més inclusives, segures, sostenibles i resilients. I dins el PAM 2020-2023, el Pla és la materialització de l'objectiu 61.a que estableix l'elaboració d'un Pla d'acció per a la millora del civisme, que es treballarà amb la participació i la implicació de la ciutadania.

3

Al Pla d'acció municipal 2020-2023 on els agents de la societat civil esdevenen els elements impulsors i facilitadors per implementar aquest Pla al dia a dia de la nostra ciutat, des d'una perspectiva pedagògica i educativa, posant el focus en conceptes positius i fomentant la participació, la cooperació i el consens.

Al Pla d'Acció Municipal 2020-2023, l'Ajuntament es compromet a promoure els valors cívics com a pilars sobre el que construir una ciutat viva i respectuosa. El seu objectiu és realitzar un full de ruta per poder implementar els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenibles indicats. La creació d'aquest full de ruta es va realitzar a través de 6 eixos principals que van englobar als altres.

Amb el PAM, es crea un compromís amb la ciutadania per a l'assoliment dels 75 objectius que s'hi inclouen i la realització de 302 noves accions i 107 accions de continuïtat durant el mandat per a 2020-2023 dirigides a aconseguir-los. 87 d'aquestes noves accions van ser fruit de les aportacions dels colomencs i colomenques que van formar part del procés participatiu.

Aquest Pla és el resultat d'un treball transversal de totes les àrees i serveis de l'ajuntament, profundament implicades i relacionades amb el foment del civisme com a substrat per al posterior desenvolupament d'altres polítiques enfocades al benestar global de la ciutadania.

I és des d'aquesta transversalitat que s'ha elaborat el Pla de Civisme, pensant en les persones com els agents actius que mitjançant petits gestos i conductes construeixen una Santa Coloma més amable, còmode i habitable per a tots i totes.

Sobre el concepte de civisme

El civisme no té una definició unívoca, les persones no tenim una mateixa idea de què significa tenir un comportament cívic. Des de la visió parcial i individual de cada persona i de cada centre de responsabilitat municipal la conceptualització de civisme és molt diversa i plural.

4

Per això, com a punt de partida de consens, es proposa un relat conjunt i treballar sobre aquest, per tal que marqui les línies d'actuació pública a seguir en cadascun dels seus àmbits.

Concepte de civisme

Com a punt inicial, es fa necessari conèixer quin és el concepte de civisme que es vol treballar a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet. L'any 2021, coincidint amb l'inici del procés d'elaboració del Pla de Civisme i amb la intenció de donar-hi impuls, l'Ajuntament va definir la idea que està guiant la construcció conjunta del relat del civisme. Aquesta definició conceptual es mostra en un vídeo en el qual l'alcaldeessa defineix el concepte civisme. La transcripció del qual és la següent:

"Cuando hablamos de civismo estamos dando cuenta de lo que somos como comunidad, cómo nos organizamos. El civismo es respeto, supone comportarnos de forma adecuada

y como queremos que los demás se comporten con relación a aquello que para nosotros tiene valor. Cuando hablamos de civismo en el espacio público, quiere decir que si estamos en una plaza y estamos jugando a pelota y hay personas mayores, automáticamente, por civismo, dejamos de jugar. Si hay una batería de contenedores, por civismo, requieren un buen uso y no dejamos basura, cartones fuera. Igual que nos comportamos en casa debemos comportarnos fuera, y eso marca las normas de convivencia. En esas normas de convivencia el civismo tiene un valor fundamental. porque si queremos ser una ciudad en la cual se nos reconoce y nos reconocemos a nosotros mismos a partir de las normas de buena convivencia y de respeto, necesitamos comportarnos de forma cívica."

D'altra banda, entre els termes que es van definir junt amb el Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme i el Centre de Normalització Lingüística l'Heura, hi havia la paraula civisme. Aquí es definia el civisme com a "comportament respectuós de la ciutadania amb les normes de convivència pública"¹.

Per tant, quan parlem de civisme, parlem d'aquells comportaments que afecten la convivència, com per exemple, coses tan senzilles com abaixar el volum de veu quan estem al carrer de nit. Òbviament, no s'inclouen els actes delictius que han de tenir un tractament ben diferent.

5

Àmbits del Civisme

Definir el concepte de civisme també vol dir acotar i marcar quines temàtiques s'han de tractar des d'una perspectiva cívica. El conceptualitzem així, sent conscients que el civisme s'ha de treballar de forma transversal, però amb la voluntat d'identificar uns àmbits que poden orientar i guiar l'actuació de l'Ajuntament.

Com a resultat del procés realitzat i que detallarem més endavant, es defineixen uns àmbits prioritaris i algunes accions relacionades amb cada àmbit, per després indicar diferents actuacions que poden ajudar en la millora i desenvolupament de la cultura cívica a Santa Coloma.

- ✓ **Respecte i bon tracte de les persones**

¹ Es pot trobar a <https://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia/259/presentacio>

- o Actituds individuals i col·lectives que atemptin contra la dignitat de les persones
- o Manca de respecte a la diversitat, agressions verbals i/o conductes inadequades cap a altres persones que causin percepció d'inseguretat a l'espai públic

#Respecte i bon tracte de les persones

✓ **Ús del medi i recursos naturals**

- o Actituds individuals o col·lectives que no respectin la diversitat de l'ecosistema dels espais naturals o a l'espai públic
- o Actituds irrespectuoses cap el medi natural

#Ús del medi i recursos naturals

✓ **Ús, manteniment i convivència en els espais i equipaments públics**

- o Ús irrespectuós envers el manteniment d'espais i equipaments públics (parcs i jardins, fonts públiques, mobiliari urbà)
- o Conseqüències no desitjades de pirotècnia i fogueres al carrer, activitats lúdiques, etc.
- o Contaminació visual; pintades, grafitis i publicitat a l'espai públic.
- o Ús inadequat dels contenidors
- o Conductes que afectin l'espai públic en aspectes de neteja o salubritat
- o Abandonament de mobles al carrer i gestió de la recollida
- o Altres conductes que embrutin el carrer
- o Percepció d'inseguretat causada per la circulació de vehicles
- o Ús incorrecte dels vehicles de mobilitat personal
- o Diversos tipus de contaminació produïts per locals i establiments, serveis d'oci i de concurrència pública
- o Soroll ocasionat per individus o col·lectius a la via pública, també els ocasionats per instruments acústics o musicals a via pública i sistemes d'alarma i avís acústic

#Ús equipaments públics

#Ús de l'espai públic

✓ **Tinença responsable d'animals**

- No recollir els excrements d'animals de la via pública
- Problemes de soroll, olor i neteja causat per animals de companyia

#Tinença responsable d'animals

✓ **Convivència a les comunitats veïnals i als espais privats d'ús comunitari (espais comuns)**

- Activitats a l'interior dels immobles i comunitats de veïns i veïnes que afectin la convivència (manca de conservació, soroll, activitats domèstiques inadequades).

#Convivència comunitats veïnals

Una mateixa situació es podria trobar en diferents àmbits. Per exemple, les conductes esmentades en l'àmbit "tinença d'animals", es podrien classificar tant com a problema d'ús de l'espai públic (excrements al carrer, lladrucs) com dins l'àmbit "comunitats veïnals" si es donés dins d'aquestes.

D'altra banda, tot i que entre espai públic i espai privat hi ha una línia molt fina de separació, és rellevant concretar els espais on es donen les conductes. Per això en el cas de la gestió de les comunitats veïnals, s'ha constituït un àmbit propi, ja que, si bé es poden trobar les mateixes problemàtiques que a la via pública, les seves particularitats legals i les seves característiques singulars requereixen una altre tipus d'actuació per part de l'administració.

7

Eixos d'actuació

L'Ajuntament assumeix la responsabilitat de crear un marc que faciliti el progrés de la cultura cívica de manera conjunta i consensuada per aconseguir una ciutat acollidora i cada vegada més respectuosa.

A l'hora de parlar de civisme, destaca tant entre la ciutadania com dins de l'Ajuntament, la necessitat de parlar de participació, solidaritat, consensos, educació..., conceptes positius que encaixen en una línia més pedagògica i educativa que normativa. Aquesta manera d'entendre el civisme, es basa en la responsabilitat personal i col·lectiva, la salvaguarda de drets i en el paper actiu de la ciutadania en la seva promoció.



Es vol treballar el civisme d'una forma transversal i inclusiva, tant des de les diferents àrees i serveis de l'Ajuntament, com fent partícip la ciutadania. És rellevant també, la voluntat de treballar-ho amb una perspectiva de gènere que ha de ser present en totes les accions.

Com s'ha elaborat aquest Pla de Civisme? Metodologia.

El procés d'elaboració d'aquesta proposta s'ha estructurat en tres grans fases:.



Prospecció

Anàlisi sociodemogràfica

Amb l'objectiu de definir el context, es va realitzar una recerca d'informació sobre la població, l'economia, l'urbanisme i el perfil de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Qüestionari tècnic i entrevistes

Per recollir la informació del què s'ha fet i s'està fent a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet dins el marc del civisme, es va elaborar un qüestionari per identificar i contrastar els serveis, àrees o departaments amb responsabilitat sobre el civisme, les temàtiques a incloure i facilitar la recollida de la documentació existent. El qüestionari constava de 6 preguntes i donava la possibilitat d'incloure documents o enllaços. Durant el mes d'abril de 2021 es va enviar a través d'un formulari online a 11 membres de la direcció i 46 tècnics i tècniques. Fins a finals de juny de 2021, es van rebre un total de 24 qüestionaris. A més, es van fer diverses entrevistes amb àrees o serveis que es van considerar claus en el procés, així com entrevistes de seguiment dels qüestionaris per a concretar la informació o donar context.

9

Anàlisi de la documentació

En iniciar-se aquest procés, es va revisar la documentació prèvia que es disposava sobre aquest àmbit. Destaquen la documentació sobre el procés del [PAM 2020-2023](#), el PLACI, el Pacte local per a la reconstrucció social, econòmica i cultural davant la pandèmia de Covid-19, el relat de la intervenció construint la convivència i el de Narratives interculturals. L'anàlisi documental es va realitzar sobre les ordenances municipals, així como sobre més d'una centena de documents rebuts a partir dels qüestionaris, i va servir per detectar aquells plans i accions relacionats amb el civisme, que s'havien dut a terme.

Com a resultat d'aquesta anàlisi, la informació extreta dels qüestionaris i entrevistes, i el de la documentació, es va elaborar una diagnosi de l'estat del civisme a la ciutat.

Accions

Jornada tècnica

El dia 16 de juny de 2021 va tenir lloc una sessió virtual que tenia l'objectiu de conèixer experiències innovadores en l'àmbit del civisme d'altres poblacions, enriquir el diagnòstic sobre el civisme i recollir propostes d'accions per a incorporar al pla. Va comptar amb 48 participants de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 32 del cos tècnic i 16 del polític. També ens van acompanyar dos representants de la Diputació de Barcelona i les ponents dels ajuntaments convidats del Prat de Llobregat i Vic. Es van recollir un total de 30 propostes d'acció que es van dividir per internes, preventives i permissives /coercitives.

Debats

Una vegada fet un primer treball intern amb els diferents serveis, àrees i departaments de l'ajuntament, i amb la voluntat que el nou pla tingués una mirada àmplia i incorporés diversos punts de vista, es va iniciar un procés participatiu amb la ciutadania. Per a conèixer les prioritats i percepcions de la ciutadania organitzada, es van concertar un total de 6 debats. Les dates i col·lectius que es van citar van ser les següents:

10

- ✓ 30 de novembre de 2021: Joves – Delegats/des de classe de secundària
- ✓ 1 de desembre de 2021: Persones Discapacitades - Taula sectorial de persones amb discapacitat
- ✓ 2 de desembre de 2021: Dones - Consell de Dones
- ✓ 16 de desembre de 2021: Ciutadania - Xarxa de Valors
- ✓ 17 de desembre de 2021: Entitats veïnals – FAVGRAM
- ✓ 10 de gener de 2022: Comerç i restauració - ACI i Taula de Restauració



Tots els debats es van dur a terme de manera presencial en diferents equipaments de la ciutat, excepte el del dia 10 de gener que es va fer de manera telemàtica. En total, 43 persones van participar en aquests debats, 25 dones, 18 homes.

Qüestionari a la ciutadania

El dia 19 de gener de 2022 es va posar en marxa un qüestionari a disposició de tota la ciutadania de Santa Coloma, per tal de conèixer les seves prioritats, així com accions que proposaven en l'àmbit del civisme. El qüestionari, disponible en català i castellà, es podia trobar al web de l'ajuntament en l'espai creat durant aquest procés dedicat al civisme. També, a través de fulletons repartits en accions al carrer i en comerços i equipaments municipals. El qüestionari, constava de 4 preguntes on es demanava el districte on vivien, els àmbits que volien prioritzar tant a la ciutat com al seu districte, i en la pregunta final disposaven d'un espai per a proposar accions. Durant un mes i mig, fins el 28 de febrer, es van recollir 810 qüestionaris, en els quals es proposaven 759 accions.



Accions de sensibilització al carrer

Dins d'aquest procés participatiu amb la ciutadania, es van organitzar 4 accions en punts concorreguts de la ciutat. L'acció, consistia en la col·locació de carpes en les quals tenien presència l'equip de civisme i diverses regidories, i es repartien díptics i bolígrafs amb el lema "el civisme és vida". A través dels díptics s'explicava que s'estava realitzant un pla de civisme i que es volia conèixer la seva opinió i s'hi incorporava una enquesta. L'enquesta es podia contestar per escrit o accedir-hi online a través d'un codi QR al mateix díptic. Les persones que s'acostaven, podien participar també en una gimcana. Les accions realitzades van ser:

- ✓ 23/01/2022: Plaça de la Vila
- ✓ 30/01/2022: Passeig de la Salzereda
- ✓ 06/02/2022: Plaça del Rellotge
- ✓ 13/02/2022: Parc Europa



12

Devolució

Tenint en compte les dades incloses en la diagnosi, i seguint aquest procés participatiu, es va elaborar un primer esborrany del pla de civisme que incloïa les principals propostes d'acció recollides durant el procés i que provenien tant del personal tècnic de l'ajuntament com de la ciutadania a partir dels qüestionaris, entrevistes i debats. Aquest document ha estat consensuat internament entre els departaments implicats en el seu desenvolupament i es publicarà per tal que sigui compartit amb la ciutadania.

Anàlisi i definició del context

Situació sociodemogràfica

En aquest apartat es tractaran quatre temes de rellevància per conèixer i entendre el context de la ciutat: població, economia i urbanisme i ciutadania.

Població

Santa Coloma de Gramenet és un municipi situat en la província de Barcelona i a la comarca del Barcelonès. Amb una superfície de 7 km quadrats, dels quals 4 km i escaic són habitables, i 120.002 habitants és la novena ciutat més poblada de Catalunya i la segona més densa, per darrere de l'Hospitalet de Llobregat.

El municipi limita amb els municipis de Montcada i Reixac pel nord, amb Sant Adrià del Besòs pel sud, amb Badalona per l'est i amb Barcelona per l'oest.

Els seus 120.002 habitants es distribueixen en quinze barris. Els que tenen més població (més de 10.000 habitants) són: El Fondo, El Centre, El Riu Sud, Santa Rosa i El Singuerlín.

Taula 1. Població per sexe i barri

Barri	Sexe		Total
	Homes	Dones	
Can Franquesa	688	645	1.333
Can Mariner	3.956	4.023	7.979
El Cementiri Vell	654	704	1.358
El Centre	7.918	8.545	16.463
El Fondo	8.818	8.261	17.079
El Llatí	4.836	4.917	9.753
El Raval	4.393	4.165	8.558
El Riu Nord	3.789	4.060	7.849
El Riu Sud	6.666	7.364	14.030
El Singuerlín	6.229	6.418	12.647
Els Safaretjos	635	647	1.282
La Guinardera	954	987	1.941
La Riera Alta	901	920	1.821
Les Oliveres	1.572	1.653	3.225
Santa Rosa	7.389	7.293	14.682
(Sense dades)	1	1	2
Total	59.399	60.603	120.002

Font: Padró Municipal d'Habitants, 1 de gener de 2021.

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2020

Els barris amb major densitat poblacional són Can Mariner (798 habitants per ha) Santa Rosa (638 habitants per ja) i el Fondo i El Llatí (amb 589 i 542 habitants per ha respectivament)

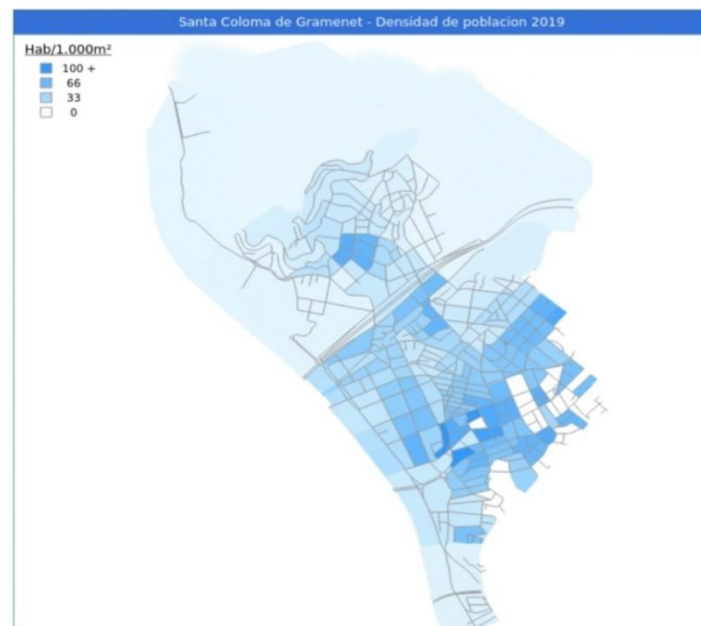
Taula 2. Densitat per barris

Barri	Població	Superfície (ha)	% superfície total	Habitants / ha
Can Franquesa	1.333	11	2,81	121
Can Mariner	7.979	10	2,56	798
El Cementiri Vell	1.358	9	2,3	151
El Centre	16.463	44	11,25	374
El Fondo	17.079	29	7,42	589
El Llatí	9.753	18	4,6	542
El Raval	8.558	34	8,7	252
El Riu Nord	7.849	19	4,86	413
El Riu Sud	14.030	33	8,44	425
El Singuerlín	12.647	90	23,02	141
Els Safaretjos	1.282	8	2,05	160
La Guinardera	1.941	16	4,09	121
La Riera Alta	1.821	12	3,07	152
Les Oliveres	3.225	38	9,72	85
Santa Rosa	14.682	23	5,88	638
(Sense dades)	2	-	-	-
Total	120.002	391	100	307

Font: Padró Municipal d'Habitants, 1 de gener de 2021.

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2020

Mapa 1. Densitat per seccions censals



Font: Foro-ciudad.com amb dades extretes del INE

Santa Coloma, com altres grans municipis de Catalunya, destaca per la seva diversitat. Per això, és interessant observar, reconèixer i incorporar la mirada intercultural, i és

important observar la procedència dels seus ciutadans i ciutadanes. Un 27,8% ha nascut a l'estranger, a Santa Coloma un 24,1%, a la resta de Catalunya un 25,8%, i a la resta d'Espanya un 22,3%.

Taula 3. Lloc de naixement per àmbit i sexe de la població total

Lloc de naixement	Sexe		Total	%
	Homes	Dones		
Santa Coloma de Gramenet	14.692	14.192	28.884	24,1 %
Resta de Catalunya	15.629	15.288	30.917	25,8 %
Resta d'Espanya	11.790	14.993	26.783	22,3 %
Estranger	17.288	16.130	33.418	27,8 %
Total	59.399	60.603	120.002	100 %

Font: Padró Municipal d'Habitants, 1 de gener de 2021.

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2020

Si ens centrem en la procedència de les persones nascudes a l'estranger, un gran percentatge prové del continent asiàtic (41,3%) seguit de l'americà (28,4%), després l'africà (19%) i per últim (sense comptar Espanya), l'uropeu (11,1%).

Taula 4. Procedència estrangera per continent i sexe de la població total

Continent	Sexe		Total	%
	Homes	Dones		
Europa	1.500	1.514	3.014	11,1 %
Àfrica	2.860	2.291	5.151	19,0 %
Amèrica	3.439	4.249	7.688	28,4 %
Àsia	6.643	4.538	11.181	41,3 %
Oceania	3	-	3	0,0 %
Apàtrida	9	3	12	0,0 %
Total general	14.454	12.595	27.049	100 %

Nota: la taula no inclou la població de nacionalitat espanyola.

Font: Padró Municipal d'Habitants, 1 de gener de 2021.

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2020

Respecte a l'àmbit educatiu, es pot observar que gairebé una cinquena part dels seus habitants (el 19,2%) de la població o no té estudis o els té fins a la primària. Destaquem aquí un 1,5% (molt més elevat en les persones de més de 80 anys) que no sap ni llegir ni escriure. Pràcticament un 50 % tenen l' EGB o la primària completa o l' ESO (25,3% i 24,4% respectivament).

Taula 5. Nivell d'instrucció

Grup d'edat	Sexe	No sap llegir ni escriure	Sense estudis o primària incompl.	Primària o EGB (primera etapa compl.)	Bat. el., EGB o ESO (segona etapa compl.)	FP Grau Mig	FP Grau Superior	Bat. Sup., BUP o COU	Estudis universitaris	Total
16-19 anys	Homes	1	138	62	1.150	42	9	180	-	1.582
	Dones	2	69	50	986	19	18	331	-	1.475
20-24 anys	Homes	20	570	314	1.029	371	192	693	109	3.298
	Dones	10	351	229	851	323	208	817	174	2.963
25-29 anys	Homes	23	736	543	832	372	352	332	407	3.597
	Dones	21	454	438	681	323	364	367	686	3.334
30-34 anys	Homes	32	725	741	886	297	398	287	464	3.830
	Dones	38	508	606	706	248	421	309	716	3.552
35-39 anys	Homes	36	644	910	1.208	346	495	270	409	4.318
	Dones	47	546	761	945	296	501	351	756	4.203
40-44 anys	Homes	64	702	1.089	1.371	616	598	392	523	5.355
	Dones	61	591	850	1.104	561	674	410	818	5.069
45-49 anys	Homes	78	701	1.033	1.557	536	609	429	454	5.397
	Dones	90	556	790	1.300	426	617	443	701	4.923
50-54 anys	Homes	85	588	890	1.417	571	480	339	316	4.686
	Dones	77	464	817	1.310	483	492	344	456	4.443
55-59 anys	Homes	55	394	880	1.125	412	327	256	192	3.641
	Dones	64	374	993	1.101	405	271	274	268	3.750
60-64 anys	Homes	56	310	1.094	822	183	213	202	104	2.984
	Dones	35	398	1.396	825	185	133	111	136	3.219
65-69 anys	Homes	21	361	1.138	524	114	129	84	61	2.432
	Dones	26	650	1.517	540	112	72	61	59	3.037
70-74 anys	Homes	6	528	1.302	391	80	98	46	32	2.483
	Dones	8	1.106	1.707	433	61	59	26	32	3.432
75-79 anys	Homes	7	710	1.050	309	59	78	28	24	2.265
	Dones	3	1.333	1.379	301	24	23	13	13	3.089
80-84 anys	Homes	44	643	670	166	15	38	13	14	1.603
	Dones	166	933	762	127	9	13	3	9	2.022
85 i més	Homes	46	490	424	74	5	21	5	9	1.074
	Dones	268	983	639	91	8	9	9	4	2.011
Total		1.490	17.556	25.074	24.162	7.502	7.912	7.425	7.946	99.067
%		1,5 %	17,7 %	25,3 %	24,4 %	7,6 %	8,0 %	7,5 %	8,0 %	100 %

Font: Padró Municipal d'Habitants, 1 de gener de 2021.

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2020

Urbanisme

Per entendre el context de la ciutat cal donar una visió de la seva composició i distribució urbanística. Santa Coloma té grans zones verdes sobretot distribuïdes en els barris de Can Franquesa, La Riera Alta i Les Oliveres. Aquesta dada la podem relacionar amb taules anteriors, afirmant que les zones verdes es troben en els barris menys massificats. Això pot ser indicatiu d'una possible desigualtat en la distribució de la ciutat. També cal destacar els barris d'El Llatí, Can Mariner i Santa Rosa, que són els que tenen un major percentatge de zones residencials distribuïdes. Enllaçant amb el comentari anterior, es pot comprovar que aquestes dades també coincideixen en tenir una major densitat. Afegir que els barris amb més equipaments són El Singuerlín, El Riu Sud i El Raval. I destacar, per últim, el barri de Les Oliveres, l'únic que té un percentatge de zona industrial.

Taula 6. Qualificació del sòl en percentatges per barris

Barri	Zona verda	Residencial	Vials	Equipaments	Riu	Espais lliures	Verd privat	Industrial	Total
Can Franquesa	83,78 %	1,74 %	4,00 %	0,35 %	-	10,13 %	-	-	100 %
Can Mariner	-	71,62 %	26,16 %	2,22 %	-	-	-	-	100 %
El Cementiri Vell	13,25 %	60,75 %	18,72 %	6,33 %	-	-	0,95 %	-	100 %
El Centre	5,29 %	59,10 %	29,25 %	6,23 %	-	-	0,13 %	-	100 %
El Fondo	9,79 %	66,58 %	19,41 %	4,22 %	-	-	-	-	100 %
El Llatí	1,51 %	73,35 %	19,67 %	5,36 %	-	-	0,12 %	-	100 %
El Raval	22,34 %	22,63 %	19,52 %	12,37 %	22,66 %	-	0,48 %	-	100 %
El Riu Nord	9,18 %	38,42 %	29,31 %	8,73 %	14,36 %	-	-	-	100 %
El Riu Sud	6,39 %	33,90 %	24,28 %	11,72 %	23,70 %	-	-	-	100 %
El Singuerlín	7,91 %	15,56 %	16,41 %	32,57 %	1,29 %	18,32 %	7,92 %	-	100 %
Els Safaretjos	15,60 %	23,93 %	20,21 %	0,68 %	38,78 %	-	0,80 %	-	100 %
La Guinardera	19,39 %	51,22 %	24,96 %	4,43 %	-	-	-	-	100 %
La Riera Alta	64,30 %	16,17 %	11,97 %	7,56 %	-	-	-	-	100 %
Les Oliveres	44,25 %	1,99 %	16,33 %	8,37 %	19,28 %	4,14 %	-	5,65 %	100 %
Santa Rosa	1,98 %	65,38 %	24,74 %	7,90 %	-	-	-	-	100 %
Total	29,36 %	23,26 %	17,20 %	12,65 %	7,95 %	6,55 %	1,92 %	1,10 %	100 %

Font: Base cartogràfica digital del municipi (dades referents a l'any 1995).

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2020

Economia

La ciutat de Santa Coloma té una població activa de 50.282 persones. L'atur, és unes dècimes superior al del Barcelonès i per sobre de l'atur de Catalunya. Comparant per sexes, les més afectades són les dones, amb un 18,89% respecte del 14,91% dels homes, tendència que es comparteix tant amb el Barcelonès com amb tot Catalunya. Aquestes dades poden reflectir una desigualtat estructural en aquest aspecte.

Taula 7. Població activa

	Santa Coloma de Gramenet	Barcelonès	Catalunya
<i>Població activa</i>	59.282	1.111.716	3.830.500
<i>% Total població</i>	49,21%	49,32%	49,60%
<i>Homes</i>	30.889	557.242	2.011.300
<i>Dones</i>	28.393	554.474	1.819.200

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Hermes i l'INE

Taula 8. Població aturada

	Santa Coloma de Gramenet	Barcelonès	Catalunya
<i>Atur registrat</i>	16,81%	13,09%	13,87%
<i>Homes</i>	14,91%	12,19%	12,85%
<i>Dones</i>	18,89%	13,99%	14,97%

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Hermes i l'Idescat

19

Pel que fa a franges d'edat, la població jove i major de 44 anys és la que registra un percentatge d'atur més alt, amb 5 punts i 3 punts per sobre de l'índex general respectivament.

Taula 9. Població aturada per franges d'edat

Atur registral general	16,81%
De 16 a 24 anys	21,72%
De 25 a 34 anys	15,65%
De 35 a 44 anys	13,10%
>44 anys	19,25%

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Hermes

També cal destacar quins són els sectors predominants a la ciutat per acabar d'entendre la situació econòmica del municipi. En el cas de Santa Coloma, el sector

predominant que més afiliacions recull és el de serveis, que supera amb escreix als altres sectors, fet que està relacionat amb la forta presència del teixit comercial de la ciutat. És una tendència que es repeteix tant en el Barcelonès com en tot Catalunya.

Taula 9. Afiliacions a la S.S segons ubicació del compte de cotització

	Santa Coloma de Gramenet		de Barcelonès		Catalunya	
	Dades absolutes	Variació	Dades absolutes	Variació	Dades absolutes	Variació
<i>Agricultura</i>	6	0,04%	510	0,04%	32.169	0,99%
<i>Indústria</i>	922	5,67%	89.613	7,24%	474.837	14,61%
<i>Construcció</i>	2.562	15,75%	50.067	4,04%	206.598	6,36%
<i>Serveis</i>	12.776	78,54%	1.098.314	88,68%	2.536.158	78,04%
<i>Total</i>	16.266	100%	1.238.504	100%	3.249.746	100%

Font: Idescat

20

Ciutadania

Per poder acabar de conèixer quines són les pràctiques habituals dels ciutadans i ciutadanes de Santa Coloma de Gramenet, proposem observar l'ús dels recursos comunitaris.

És interessant poder veure en quins barris hi ha més persones usuàries de centres cívics o casals. L'any 2020, va ser un any extraordinari a conseqüència de la pandèmia de la Covid, la qual cosa va provocar un tancament dels centres cívics durant diversos mesos, i per tant, un descens de les persones usuàries al voltant del 75%. Per aquest motiu, analitzarem les dades de l'any 2019.

El Centre Cívic on més es van utilitzar aquests serveis és el de Singuerlín amb 76.818 usos (d'un nombre indeterminat de persones) dels que 48.797 d'aquests ho són d'activitats lúdiques. També destaca el Centre Cívic del Riu amb 35.539 usos, seguit de Pins, Can Franquesa, Can Mariner i Riu Nord. El barri del Llatí destaca per les activitats culturals, El Riu per les activitats relacionades amb l'atenció a entitats i ciutadania (14.943) i Pins per les activitats infantils i juvenils.

Taula 10. Nombre de persones usuàries dels casals i centres cívics

Centre cívic o casal	Nombre d'usuaris	
	Absoluts	%
Can Franquesa	29.806	8,5 %
Can Mariner	29.477	8,4 %
Fondo	24.363	7,0 %
Guinardera	6.652	1,9 %
Llatí	28.406	8,1 %
Oliveres	16.495	4,7 %
Pins	30.871	8,8 %
Pirineus	5.119	1,5 %
Raval	13.820	3,9 %
Riera Alta	21.083	6,0 %
Riu	35.539	10,1 %
Riu Nord	29.499	8,4 %
Safaretjos	2.555	0,7 %
Singuerlin	76.818	21,9 %
Total	350.503	100 %

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2019

Taula 11. Nombre de persones usuàries dels casals i centres cívics

Centre cívic o casal	Activitats culturals	Activitats lúdiques	Atenció entitats i ciutadans	Activitats infantils i juvenils	Total
Can Franquesa	1.723	11.272	7.207	9604	29.806
Can Mariner	13.909	8.416	5.404	1.748	29.477
Fondo	12.882	1.904	5.394	4.183	24.363
Guinardera	2.860	2.861	931	0	6.652
Llatí	15.586	6.606	6.199	15	28.406
Les Oliveres	2.806	8.781	1.037	3.871	16.495
Pins	8.486	5.102	3.061	14.222	30.871
Pirineus	5.119	0	0	0	5.119
Raval	4.061	1.225	6.911	1.623	13.820
Riera Alta	8.707	9.178	2.721	477	21.083
Riu	11.076	9.471	14.943	49	35.539
Riu Nord	9.992	16.727	2.334	446	29.499
Safaretjos	2.229	0	326	0	2.555
Singuerlin	19.841	48.797	7.783	397	76.818
Total	119.277	130.340	64.251	36.635	350.503

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2019

Tenint en compte les dades recollides en l'anuari estadístic de l'any 2020, cal remarcar el servei de mediació que du a terme l'Ajuntament, i destacar que, on més mediacions s'han hagut de realitzar és en els casos de molèsties per sorolls, neteja i de dificultat de relació i comunicació i neteja. L'any 2020 es va produir una reducció del 33,27% del nombre total d'actuacions de mediació respecte a l'any anterior, amb descensos tant en els casos veïnals, els relacionats amb activitats econòmiques, i els d'ús dels espais públics. Aquest descens probablement està relacionat amb la situació de pandèmia. A

banda, es repeteixen les mateixes tipologies en casos veïnals que el 2020, i en les mateixes posicions.

Taula 12. Programa de mediació ciutadania del 2016 al 2020

Actuació	2016	2017	2018	2019	2020
Casos de Gestió Alternativa de Conflictes (GAC) tancats	510	457	502	532	355
Casos tancats amb acords específics (mediació)	98	99	79	90	70
Casos tancats sense acord específic (mediació)	28	25	16	13	16
Casos tancats per gestió / facilitació	254	252	307	309	174
Casos interromputs per una de les parts (mediació)	65	81	44	59	45
Casos derivats	65	31	56	61	50
Tipologia:					
▪ Casos veïnals	450	411	443	475	319
▪ Molèsties per sorolls	110	107	90	94	88
▪ Olors	11	16	12	14	7
▪ Obres	21	9	3	15	5
▪ Neteja / higiene	52	36	40	47	32
▪ Humitats	68	68	61	62	27
▪ Gestió de la comunitat de veïns/veïnes	15	13	22	18	10
▪ Dificultats de relació / comunicació	53	46	75	63	55
▪ Ús dels espais comuns	10	15	12	21	14
▪ Aparells d'aire condicionat	0	6	8	9	5
▪ Animals domèstics	12	18	22	17	10
▪ Situacions rel. amb l'habitatge i l'emergència hab.	41	65	75	0	0
▪ Altres	57	12	23	115	66
▪ Casos familiars	0	0	0	0	0
▪ Casos escolars	3	5	5	3	6
▪ Relació de la família amb el centre	3	1	0	1	6
▪ Relació dels joves amb el centre	0	0	0	2	0
▪ Relació entre famílies del centre	0	1	1	0	0
▪ Relació entre joves del centre	0	2	3	0	0
▪ Altres	0	1	1	0	0
▪ Casos relacionats amb activitats econòmiques	26	24	18	28	14
▪ Sorolls	10	7	9	9	4
▪ Olors	1	1	1	0	2
▪ Llicències	3	2	4	1	1
▪ Qüestions derivades del consum	3	4	0	7	2
▪ Qüestions contractuals	9	10	4	11	5
▪ Altres	0	0	0	0	0
▪ Casos associatius	1	3	0	1	0
▪ Relacions entre membres d'una associació	0	3	0	1	0
▪ Relacions entre associacions	1	0	0	0	0
▪ Ús dels espais públics	6	14	36	22	13
▪ Serveis i equipaments municipals	0	2	4	1	2
▪ Convivència en l'ús i gaudi de l'espai públic	6	3	17	4	9
▪ Altres	0	6	10	17	2
▪ Altres tipus de conflictes	24	3	5	3	3
Total	510	457	502	532	355

Font: Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Font: Anuari estadístic de Santa Coloma de Gramenet de l'any 2020

Marc de la intervenció

Acció Política sobre el civisme

L'any 2000, l'Ajuntament de Santa Coloma va ratificar la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat que ha estat un document que ha inspirat el treball del Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme municipal. Aquesta Carta, declara les llibertats públiques i els drets fonamentals de totes i cadascuna de les persones que habiten en un municipi. El seu article primer, defensant el dret a la ciutat, indica que la ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, la qual cosa comporta assumir també deures de solidaritat. A més, les autoritats municipals han de fomentar, amb tots els mitjans de què disposin, el respecte de la dignitat de tothom i la qualitat de vida dels seus habitants. El compromís de la ciutat i dels diferents equips de govern amb el civisme és clar i ha estat permanent.

El govern municipal liderat per l'alcaldesa Núria Parlon, porta anys compromès amb el desenvolupament del civisme, portant a terme polítiques enfocades a promoure'l com a base per a la convivència. L'Ajuntament ha adoptat i fet seus els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides, tant en el PAM 2020-2023, com en els projectes que se'n desprenen. En aquest sentit, el Pla de Civisme s'emmarca en l'objectiu 11 que preveu construir ciutats més inclusives, segures, sostenibles i resilients.

23

A continuació es poden trobar els objectius del PAM que estan relacionats amb l'àrea de civisme i les accions concretes i de continuïtat que se'n desprenen. Hi estan incloses les accions proposades per la ciutadania que van ser aprovades:

Eix Ciutats i comunitats sostenibles

Objectiu 61: Civisme. Aconseguir nivells de civisme satisfactoris per a tots i totes.

61.a. Elaborar un Pla d'acció per a la millora del Civisme, que es treballarà amb participació i la implicació de la ciutadania.

61.b. Acordar una gran aliança per al civisme signant acords amb el teixit social i la ciutadania.

61.c. Desenvolupar campanyes divulgatives i de sensibilització i plans de formació en qüestions de civisme.

61.d. Desplegar agents cívics/ques al territori com a promotors/ores del civisme.

61.e. Crear una nova Taula de Civisme incorporant tant entitats com ciutadania no organitzada.

Accions de continuïtat:

C-89. Millorar el projecte actual de “serenos”, agents cívics/ques nocturns.

C-90. Treballar en la conscienciació de la recollida de deposicions d’animals al carrer.

C-91. Dedicar esforços al servei de recollida de mobles per fer front al seu abandonament a les voreres.

Objectiu 65: Desenvolupament Comunitari. Enfortir el treball en xarxa i comunitari per aconseguir nivells de veïnatge intergeneracional i intercultural confortables i sostenibles.

65.c. Introduir el vector del Civisme de manera transversal en totes les accions comunitàries informatives, formatives i de sensibilització.

24

Objectiu 48: Residus i neteja. Santa Coloma, ciutat neta

48.b. Incrementar campanyes per sensibilitzar la ciutadania sobre la gestió i minimització de residus, a través del Pla Local Residus 0, especialment en les festes populars, així com la neteja urbana.

Accions de continuïtat:

C-78. Promoure accions d’educació i conscienciació sobre la importància dels espais públics i la neteja del municipi.

Eix acció climàtica

Entorn sostenible

Accions de continuïtat:

C-59 Promoure nous esforços en la divulgació de bones pràctiques en la tinença animal.

C-65. Lluitar contra la contaminació acústica, disminuir el nivell de soroll dins de la ciutat.

Marc Organitzatiu

A continuació es descriu l'estructura organitzativa actual de l'Ajuntament que constitueix el marc d'actuació del Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme, responsable d'impulsar el Pla de Civisme, així com de l'àrea de civisme en concret.

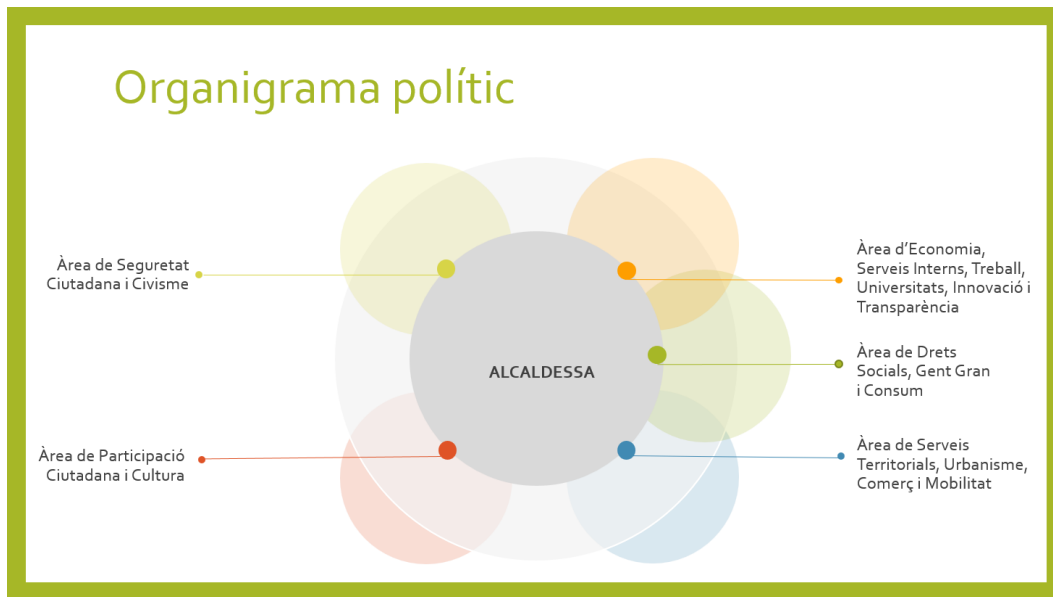
Des del punt de vista polític

Les responsabilitats pel que fa al civisme en l'àmbit polític recauen en l'Àrea de Seguretat Ciutadana i Civisme, de la qual n'és responsable la Tercera Tinenta d'Alcaldeessa Lidia Montero, i de la Regidora de Civisme Maria Dolores Andrades. El civisme és una prioritat de l'equip de govern tot i que és un tema transversal que afecta a totes les àrees de l'Ajuntament.

25

Es mostra, a grans trets, l'organigrama polític de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet².

²Aquí es pot veure l'organigrama polític de l'Ajuntament
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio-politica/lequip-de-govern/>



Les responsabilitats directives i tècniques

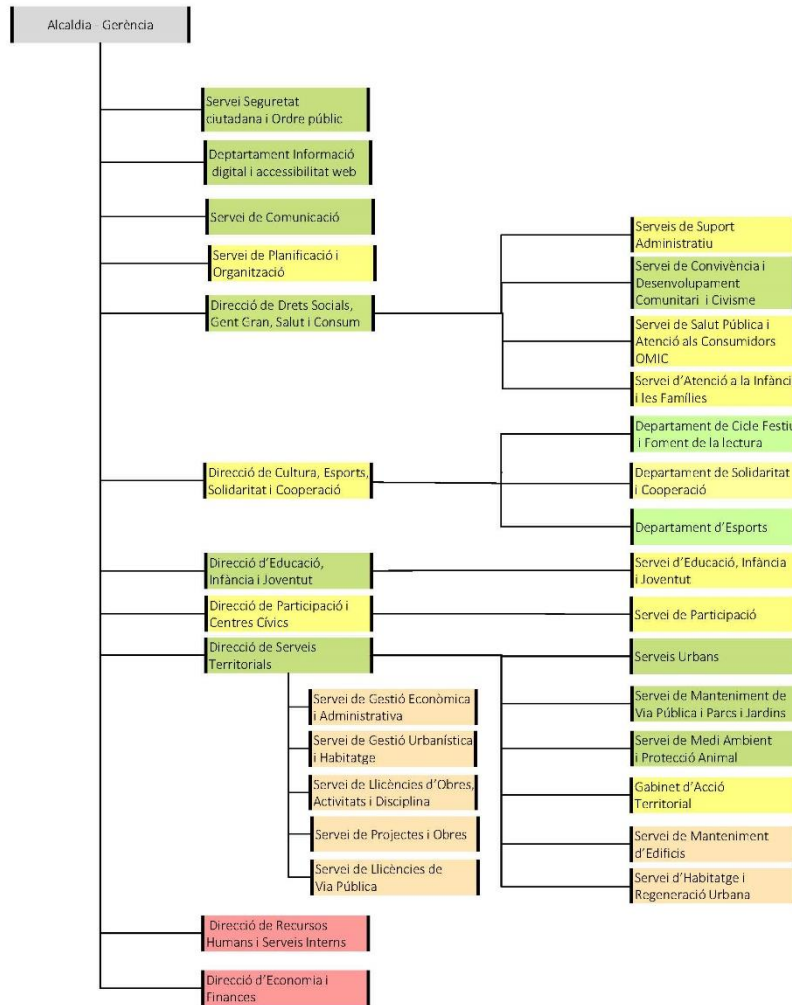
L'organigrama directiu i tècnic que es mostra a continuació, té l'objectiu de mostrar els principals serveis i direccions de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que treballen, d'alguna manera, en l'àrea de civisme. També mostra la freqüència en què se solen relacionar amb el Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme pel que fa a la participació en la generació d'accions relacionades amb el civisme. No pretén ser un organigrama exhaustiu:³

26

³ Aquí es pot veure l'organigrama tècnic

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio-administrativa/organigrama/>

Organigrama tècnic



Estructura organitzativa del Pla.

La transversalitat que requereix treballar el civisme a la ciutat fa palesa la necessitat de crear una comissió que inclogui persones de totes les àrees i amb diferents nivells de responsabilitat, això ens permetrà abordar el civisme des d'una perspectiva conjunta i coordinada.

Composició de la Comissió de Civisme

Òrgan de gestió directiva

Presidit per l'alcalde o la persona en qui delegui, aquest òrgan de gestió estarà format per els següents càrrecs municipals:

- ✓ Gerència municipal
- ✓ Director/a Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum.
- ✓ Director/a Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç.
- ✓ Director/a Polítiques d'Igualtat i LGTBI.
- ✓ Director/a Educació, infància i joventut
- ✓ Direcció Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació.
- ✓ Assessoria en la direcció de Polítiques de Participació Ciutadana.
- ✓ Assessoria en la direcció de polítiques d'alcaldia
- ✓ Assessoria en direcció de Polítiques de Comunicació
- ✓ Assessoria d'alcaldia en Urbanisme, Habitatge i Espai Públic
- ✓ Assessoria d'espai públic, medi ambient, mobilitat i seguretat ciutadana
- ✓ Assessoria per a l'impuls de les polítiques de civisme, voluntariat, centres cívics i cooperació internacional

28

Òrgan de gestió tècnic

Es dividirà en dos grups de treball que estaran formats per diverses persones dels dos òrgans de gestió: el Grup de Coordinació i el Grup Motor.

Grup de Coordinació

Dirigit per el/la Cap de Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme o el/la persona responsable que es designi des de la Direcció de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum.

- ✓ Cap del Servei de medi ambient i protecció dels animals.
- ✓ Cap del Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme
- ✓ Cap del Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies
- ✓ Cap de Serveis urbans

- ✓ Cap de Departament Centres Cívics
- ✓ Cap de Servei de Salut pública i Atenció als consumidors
- ✓ Cap de Servei de disciplina urbanística i llicències
- ✓ Cap de Servei de manteniment de Via Pública
- ✓ Cap de Departament de Promoció de ciutat i turisme
- ✓ Cap del Departament Informació digital i accessibilitat web
- ✓ Cap de Manteniment de Parcs i jardins
- ✓ Cap de Departament de Comerç disciplina de mercats i fires
- ✓ Cap de Departament Cicle festiu i foment de la lectura
- ✓ Cap de Departament Habitatge (Gramepark)
- ✓ Sergent Serveis de Seguretat ciutadana i protecció civil
- ✓ Coordinadora de Relacions Públiques d'Alcaldia
- ✓ Coordinadora tècnica Programes Territori
- ✓ Coordinador tècnic de projectes
- ✓ Coordinador operatiu Gent gran i envelliment actiu.
- ✓ Tècnic de Promoció de la salut
- ✓ Tècnic/a Serveis Socials
- ✓ Tècnic/a Participació
- ✓ Tècnic/a Envelliment actiu.
- ✓ Tècnic/a de Servei d'educació.
- ✓ Tècnic/a Joventut
- ✓ Tècnic/a Igualtat
- ✓ Tècnica de Civisme.
- ✓ Tècnic/a del Servei medi ambient i protecció dels animals.
- ✓ Tècnic/a de Mobilitat
- ✓ Tècnic/a Coordinador d'Agents pel Civisme

29

Grup motor

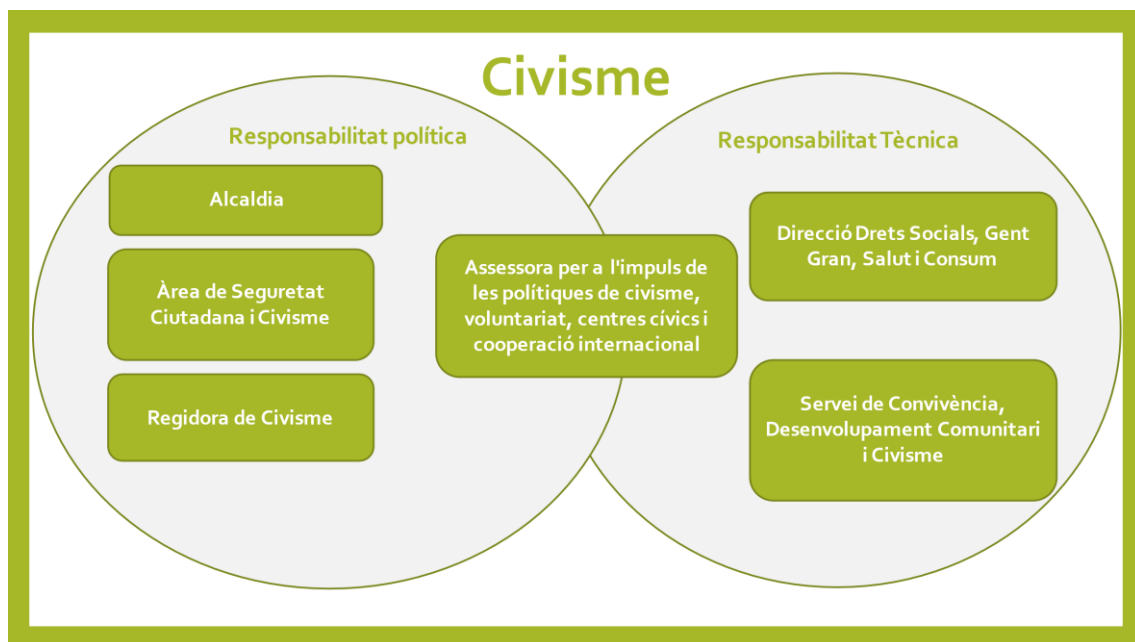
Constituït per:

- ✓ Assessoria d'espai públic, medi ambient, mobilitat i seguretat ciutadana
- ✓ Assessoria per a l'impuls de les polítiques de civisme, voluntariat, centres cívics i cooperació internacional
- ✓ Sergent cap del Servei de seguretat ciutadana i protecció civil
- ✓ Cap del Departament Informació digital i accessibilitat web

- ✓ Coordinadora tècnica Programes Territori del Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme
- ✓ Tècnica de Civisme

La tècnica de Civisme actuarà com a Secretària Tècnica tant en l'òrgan de gestió directiva com en el grup de coordinació i motor.

En el quadre següent podem veure com es distribueixen les responsabilitats polítiques i tècniques:



30

El teixit social

Les associacions ciutadanes són també un agent estratègic com a transmissors d'identitat i valors per a la ciutadania. Com en el cas d'altres administracions de la Generalitat, com per exemple, les escoles. També cal un contacte directe amb els seus responsables per aconseguir el màxim d'implicació en el projecte, fent-los veure que la ciutat necessita la seva participació.

A més, per a les entitats ciutadanes, implicar-se en el foment del civisme i participar de les accions que es fan, augmenta la seva notorietat i les relaciona més amb la ciutat. Per tot això, es fa necessari dirigir-nos a les entitats i persones que en siguin referents.

Plans i accions desenvolupades

Tot seguit, es passen a anomenar i descriure breument els plans i accions duts a terme a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet que s'han identificat relacionats amb el civisme. Aquesta documentació ha estat aportada per diferents àrees, serveis i departaments de l'Ajuntament, fonamentalment mitjançant entrevistes i d'un formulari en línia habilitat per a tal propòsit.

Experiències anteriors de planificació en l'àmbit de civisme

En els últims 20 anys, el treball municipal en pro de la millora del civisme s'ha treballat intensivament per tal de desenvolupar accions que ajudessin a millorar el civisme a la ciutat. Aquestes experiències han millorat la ciutat i han marcat els camins a seguir per avançar.

Pla Transversal de Neteja, Acord Cívic de Territori per la Neteja, 2005

A partir d'un pacte de compromís mutu entre l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i diverses entitats i col·lectius, es va signar un acord cívic de territori amb cadascun dels districtes de la ciutat per vetllar conjuntament per la neteja de la ciutat. Aquest acord, consistia en un compromís signat amb les entitats dels Consells d'usuaris i usuàries dels centres cívics de Santa Coloma. Sent d'obligat compliment, posava de manifest la necessària corresponsabilitat entre les parts. Els seus objectius i finalitats, consensuats entre ciutadania i administració, es van concretar en 26 accions per al període 2006-2007 que es centraven en les següents àrees: recollida selectiva, neteja en via pública i façanes.

31

Agents pel civisme 2005

Des de l'any 2005 es contracta a persones per treballar com Agents Cívics en el marc de diferents convocatòries de plans d'ocupació (Treball als Barris, Entitats Locals, Plans d'Ocupació Extraordinaris, DIBA, AMB), amb diferents nomenclatures: Informadors/es Agents Cívics, Informació i sensibilització en matèria de neteja, Informadors Agents Cívics, Agents de mobilitat, etc. Aquesta figura ha realitzat i realitza diferents tasques de suport com a complement de la seva funció principal: informar, sensibilitzar i fomentar la cultura cívica a la ciutat



Agenda SC+Civisme per a la promoció del civisme a la ciutat de Santa Coloma, 2008

Durant el mandat 2008-2012 es va continuar el treball mitjançant l'Agenda SC+Civisme per a la promoció del civisme i la convivència a la ciutat. Aquesta, basant-se en la participació i la tecnologia apreciativa, tenia com a objectiu la promoció del civisme a la ciutat a través d'eines i instruments per fomentar i enfortir els vincles socials, en línia amb la voluntat política de l'Ajuntament per a "teixir la vida" a la ciutat. També pretenia coordinar i ordenar els esforços locals en matèria de convivència i gestió de conflictes.

32

El projecte constava de 5 fases: el diagnòstic del civisme a la ciutat, la constitució de taules sectorials que construïrien les guies d'accions sectorials, la devolució a la ciutadania de les Guies d'Acció, la constitució dels equips d'innovació per a implementar aquestes guies i finalitzava amb una avaluació apreciativa. D'aquestes, es va completar la primera fase, obtenint l'any 2009 un informe del diagnòstic de civisme a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

Per a elaborar aquest informe diagnòstic, es van dur a terme 35 entrevistes apreciatives amb persones de l'àmbit polític i tècnic de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 7 fòrums de cafè (sectorials) en els quals van participar 147 persones, i 648 enquestes apreciatives a ciutadania a peu de carrer. També es va analitzar la documentació disponible.

Gràcies a aquestes accions, es va poder identificar els principals problemes, reptes, bones pràctiques, polítiques de promoció de la convivència i els "somnis" i potencialitats del civisme a Santa Coloma, que es van recollir en un informe diagnòstic. També es va crear un mapa del civisme que incloïa l'espai públic, drets i deures de la ciutadania i les polítiques de proximitat.



Pla de Civisme de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013

L'any 2013 es va treballar en un Pla de Civisme que , per primera vegada, implicava a tots els serveis de l'Ajuntament que es considerava que tenien una incidència directa amb el civisme. Era un pla innovador, ja que recollia totes les accions que desenvolupaven els diferents serveis implicats amb el civisme.

Dins d'aquest pla, estava previst un pla d'acció, tant sectorial com transversal als diferents serveis de l'Ajuntament.

El pla d'acció seguia una estratègia educativa i de promoció del civisme i es va començar a treballar de manera sectorial.

33

Es comencen a definir unes normes mínimes de comportament destinades a promoure més consciència cívica i més respecte pels drets dels altres.

Es comencen a treballar d'una forma o altra les relacions, actituds i actuacions ciutadanes, tant en les relacions entre persones, com en les actuacions a la via i als espais i instal·lacions públiques i altres béns de caràcter privat, com els habitatges, zones comunitàries, etc. Incorporant una mirada més educativa i pedagògica.

Aquest treball intens va permetre establir prioritats i desenvolupar plans sectorials d'actuació en temes de civisme.

Plans i accions sectorials

A continuació s'exposen els següents plans i accions que també s'han identificat relacionats amb el civisme. Els anomenem sectorials en el sentit que s'han dut a terme

des d'un servei o àrea en concret de l'Ajuntament. En aquest cas, molts s'han dut a terme des del Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme.

Pla de Convivència del 2001⁴

L'any 2001 neix el Pla de Convivència amb l'objectiu d'aprofundir i afavorir la integració de les persones immigrades i la convivència ciutadana en el marc d'una ciutat més cohesionada. Podem trobar el Programa Nouvinguts i el Pla Urban de revitalització dels barris de la zona sud com a precedents i context d'aquest, i es fonamenta en un pacte de Ciutat per la Convivència Ciutadana, que va ser recollit en la Declaració de Principis Orientadors del Pla, signada per la Comissió Impulsora del Pla.

El Pla es va anar redactant i executant alhora, en un procés on van participar més de 100 persones en representació d'entitats de la ciutat i de fora, i també d'altres administracions, que formaven part tant de la Comissió Impulsora, la Permanent o de les set Comissions de treball. Podem dir que les característiques principals d'aquest pla és que era participatiu, estratègic, instrumental, transversal i integral, anava dirigit a tota la població i servia com a instrument de planificació i gestió en el mitjà i llarg termini. Es va vertebrar a partir de 7 línies estratègiques.

34

Aquest pla va dotar de contingut i estratègia al Servei de Convivència i va ajudar a construir un relat que es va poder compartir amb la ciutadania i amb la resta de serveis municipals.

Manual de bones pràctiques cíviques 2006⁵

Des del departament de Serveis Urbans, i dins del marc dels acords cívics de territori per la neteja del 2005, es va desenvolupar un Manual de les bones pràctiques cíviques juntament amb un díptic informatiu i les guies de la neteja destinada tant a comerços com a la ciutadania, amb l'objectiu d'informar a la població dels serveis que ofereix la ciutat envers la neteja (com per exemple la deixalleria) i de les sancions que pot comportar embrutar el carrer i la ciutat. Es llistaven un seguit d'accions que podien fer els ciutadans i ciutadanes per mantenir la ciutat neta així com un recull dels serveis que

4

https://www.gramenet.cat/fileadmin/Files/Ajuntament/xarvavalors/Pla_de_Convivencia_2001/PlaConviv2001.pdf

⁵ https://www.gramenet.cat/fileadmin/Files/Ajuntament/comercio/guia_bpc/guiacast.pdf

ofereix la ciutat i les sancions establertes pels actes incívics, concretament sobre embrutar el carrer.

Guia de suport per a l'organització de les comunitats de veïns i veïnes 2008 – 2011⁶

A partir d'un primer diagnòstic efectuat per l'equip de mediació i suport a les comunitats de veïns i veïnes, es va observar que encara que la convivència en les comunitats era bona, existia una dificultat en la gestió i l'administració de les finques. Sovint apareixien dificultats a l'hora de consensuar un marc de normes bàsiques que ajudessin a regular la convivència i l'ús dels espais comuns, moltes vegades ocasionat per la manca de coneixement legal. Per aquest motiu, l'objectiu d'aquesta guia era poder oferir una eina a les comunitats per poder millorar la convivència alleugerint les dificultats que poguessin trobar en la gestió i l'administració dels seus habitatges, locals i comunitats veïnals, donant informació legal i recursos. La guia també servia per donar a conèixer l'equip de mediació i suport a les comunitats de l'Ajuntament entre la ciutadania.

Narratives interculturals 2018

35

Fruit del treball del Servei de Convivència, el Programa Narratives Interculturals⁷ neix amb l'objectiu, en consonància amb l'estratègia dels diferents equips de govern, de millorar les relacions entre les persones i de les persones amb l'entorn, des de la interculturalitat i facilitant narratives en positiu de la diversitat.

A partir de les aportacions recollides a través de debats amb els membres de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius⁸ i amb referents tècnics i altres professionals, es va construir i consensuar el programa que incloïa un conjunt d'accions (de sensibilització i informació, formació, comunicació i participació i prestació de serveis). Estava planificat un seguiment i avaluació d'aquestes accions.

Tu poses la màgia 2019

⁶<https://docplayer.es/62258976-Guia-de-suport-per-a-l-organitzacio-de-les-comunitats-de-veins-i-veines.html>

⁷<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/areas-municipales/la-xarxa-de-valors/narrativas-interculturales/>

⁸<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/la-xarxa-de-valors/>

L'any 2019 es va posar en marxa la campanya "Tu poses la màgia"⁹, fent servir una forma més directa d'interpel·lar la ciutadania, entenent-la com actor clau per al bon desenvolupament del civisme. Desenvolupada per l'àrea de Serveis Urbans, aquesta campanya va dur a terme diferents accions que se centraven en els sorolls i en problemàtiques recurrents de neteja com els excrements i orins dels gossos a la via pública, els residus fora de les papereres, el vandalisme contra el mobiliari urbà, les pintades i els mobles abandonats al carrer. També feia incidència en el correcte reciclatge de residus.

Serenos i Serenes 2019

L'any 2019 també es va implantar, com a projecte social, la figura dels Agents pel Civisme nocturns, anomenats "serenos" fent referència a l'antiga feina de vigilant nocturn. L'objectiu d'aquests agents és, com a figures de proximitat, crear nous entorn de confiança i millorar la percepció de seguretat de la ciutadania. Els agents realitzen diverses funcions, des de la vigilància dels portals i de l'espai públic a tasques d'acompanyament i informatives.

*Juguem a les places 2020*¹⁰

36

Aquest projecte socioeducatiu d'oci infantil i preadolescent impulsat pel departament de convivència, cercava solucionar les problemàtiques que pot ocasionar el joc de pilota en els espais públics, especialment a les places. Amb aquest objectiu, es va dissenyar una programació sostenible on es combinava el fet de gaudir de l'oci amb el respecte pel mobiliari, els immobles i el dret al descans. També es buscava dinamitzar processos socioculturals amb infants i preadolescents, veïns, veïnes i referents de serveis i recursos de l'entorn, com també millorar les relacions de les persones usuàries i el veïnat.

*Pacte Local per la reconstrucció social, econòmica i cultural 2020*¹¹

Al Plenari Extraordinari de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet del 4 de maig de 2020, s'expressà el compromís per assumir els nous reptes sorgits de la situació de

⁹<https://www.gramenet.cat/sites/tu-poses-la-magia/>

¹⁰<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/infancia/on-juguem/>

¹¹<https://www.gramenet.cat/es/sites/informacion-sobre-el-coronavirus/pacte-local-per-a-la-reconstruccio-social-economica-i-cultural/>

pandèmia de la Covid-19 de la mà del teixit social i empresarial local, de cara a l'etapa de reconstrucció social i econòmica posterior a la pandèmia. Va néixer així aquest pacte de ciutat, el document final del qual es va signar per tots els grups municipals de l'Ajuntament el juliol del mateix any. Sent un instrument paral·lel al PAM 2019-23, recull les mesures en consonància amb els ODS i que abasten diferents àmbits.

Altres

A part dels plans i accions ja detallats, se n'han dut a terme d'altres que, tot i no estar directament relacionades amb el civisme, persegueixen els mateixos objectius, com ho pot ser el programa de sensibilització per a la prevenció de residus del municipi de l'any 2020 o les diverses campanyes de neteja i bon reciclatge.

A l'àmbit educatiu, trobem el Pla d'Infància i Adolescència de Santa Coloma de Gramenet¹² o diverses accions com el Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC)¹³, on l'Ajuntament ofereix a tots els centres educatius de la ciutat activitats relacionades, directament o indirecta, amb el civisme. A més, moltes d'aquestes activitats es fan en col·laboració amb altres serveis com Medi Ambient, Seguretat Ciutadana o el Servei de Solidaritat i Cooperació, entre d'altres.

37

Ordenances i reglaments

A través dels 25 formularis que s'han rebut i les diverses entrevistes que s'han realitzat en la fase inicial de prospecció d'aquest Pla de Civisme, s'ha pogut comprovar que a Santa Coloma existeixen ordenances i reglaments relacionats amb el civisme, i que per tant, li proporcionen un marc legal. Es llisten a continuació aquelles que s'han identificat que poden estar més connectades amb aquest àmbit:

Llibre V del Codi Civil de Catalunya en allò referent a les comunitats de propietaris

- o <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=422359#1074661>

Mediació

¹² <https://www.gramenet.cat/participacio/processos-participatius/pla-dinfancia-i-adolescencia/>

¹³ <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/>

- [Ley 5/2012, de 6 de juliol de mediación en asuntos civiles y mercantiles.](#)

Ordenança general de neteja, 2010

- [http://oiac.grame.net/oiac/documents/Ordenan%C3%A7a%20de%20Neteja%20amb%20modificaci%C3%B3%202010 .pdf](http://oiac.grame.net/oiac/documents/Ordenan%C3%A7a%20de%20Neteja%20amb%20modificaci%C3%B3%202010.pdf)

Ordenança reguladora de la tinença d'animals, 2010

- <http://oiac.grame.net/oiac/documents/976000001.pdf>

Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat i de salut pública, 2014

- <http://oiac.grame.net/oiac/documents/1259700001.pdf>

Ordenança municipal de terrasses, 2014

- <http://oiac.grame.net/oiac/documents/833900003.pdf>

Ordenances d'ocupació de la via pública, 2017

- <http://oiac.grame.net/oiac/documents/167600003.pdf>

Reglament de funcionament i ús dels equipaments cívics, 2017

- [https://www.gramenet.cat/fileadmin/Files/Ajuntament/ccivics/reglament/Reglament de Centres Cívics i Casals.pdf](https://www.gramenet.cat/fileadmin/Files/Ajuntament/ccivics/reglament/Reglament_de_Centres_Civics_i_Casals.pdf)

Ordenança reguladora de soroll i les vibracions, 2018

- <http://oiac.grame.net/oiac/documents/1634200004.pdf>

Ordenança municipal de circulació de vehicles i vianants, 2021

- <https://www.gramenet.cat/fileadmin/Files/Ajuntament/normativa/norma/circulacioNOVA.pdf>

Els reglaments, ordenances i altra documentació rellevant es pot trobar a:
<https://www.seu-e.cat/ca/web/santacolomadegramenet/govern-obert-i-transparencia>

Aquest recull palesa que a Santa Coloma hi ha el corpus normatiu necessari per abordar les qüestions de civisme que requereixen sanció.

No obstant això, es considera molt necessari fer una compilació d'aquestes normes i presentar-les a la ciutadania amb un contingut més didàctic o pedagògic per a la seva difusió en formats senzills i molt visuals.

Promoció del civisme. Amb quines dificultats ens trobem?

L'Ajuntament promou la col·laboració i participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis per poder fer una avaluació participativa, fomentant un espai democràtic de cooperació i de consens. La ciutadania té a la seva disposició diferents canals per sol·licitar serveis relacionats amb el civisme, principalment:

- ✓ La Policia Local, el servei de convivència o altres serveis específics, presencialment, telefònicament o a través de correu electrònic
- ✓ L'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), sol·licitant cita prèvia a través de tramitació electrònica o telèfon
- ✓ La Bústia de queixes, suggeriments, consultes i demandes d'actuació a través de formulari web www.gramenet.cat/quis (QUIS)
- ✓ Xarxes socials.

Igualment, altres canals per rebre valoracions en l'àmbit del civisme per part de la ciutadania, són:

- ✓ Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015
- ✓ Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o expectatives que disposa el servei de convivència
- ✓ Processos participatius: enquestes, fòrums, debats...
- ✓ Les dades que tenim sobre les mediacions realitzades per l'Equip d'Intervenció Immediata

40

Aquestes vies ens permeten conèixer les principals situacions que dificulten una bona convivència i que demanen algun tipus d'actuació per part de l'Ajuntament.

Les dades que tenim sobre les mediacions que s'han dut a terme des de l'equip de Mediació i Suport a les comunitats de veïns i veïnes, ens donen una informació rellevant sobre quines són les principals situacions que requereixen els seus serveis. Aquest equip desenvolupa la seva feina majoritàriament a les comunitats veïnals, i per això el gruix de mediacions han estat en aquest espai. En aquest context i durant l'any 2020, la contaminació acústica destacava com a motiu principal de conflicte, seguit de les

dificultats de relació o comunicació entre veïns i veïnes. Aspectes com les humitats i la neteja i la higiene també són rellevants. L'informe de les mediacions de gener de 2021 segueix amb la mateixa tendència.

Enquesta realitzada a la ciutadania: resultats

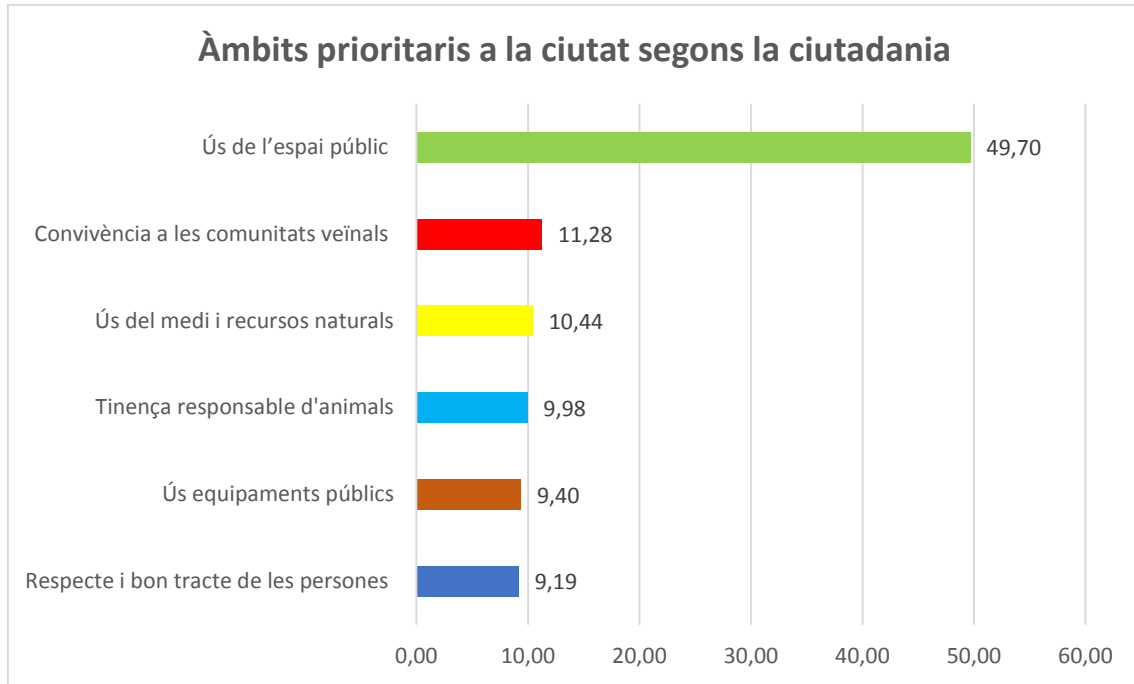
A l'Annex *Informe de resultats qüestionaris* es poden veure amb més detall les dades recollides en aquesta enquesta realitzada a més de 800 persones a principis de l'any 2022. Es preguntava quins eren els àmbits que més afectaven al civisme de la ciutat o que era més necessari treballar a Santa Coloma de Gramenet.

Destaca de forma clara : #Ús de l'espai públic (gairebé la meitat de les aportacions recollides, un 49,70%) Amb més distància, en segon lloc, apareixen els problemes de: #Convivència a les comunitats veïnals (11,28%). Atenent els comentaris, amb una prevalença molt alta del soroll, les relacions negatives entre els i les veïnes, i la neteja o manteniment dels espais comuns.

El tercer dels àmbits: #Ús del medi i recursos naturals, (10,44%) està molt relacionat amb les actituds incíviques als carrers i places i està relacionat, possiblement amb el quart: #Tinença responsable d'animals amb un percentatge molt similar (9,98%).

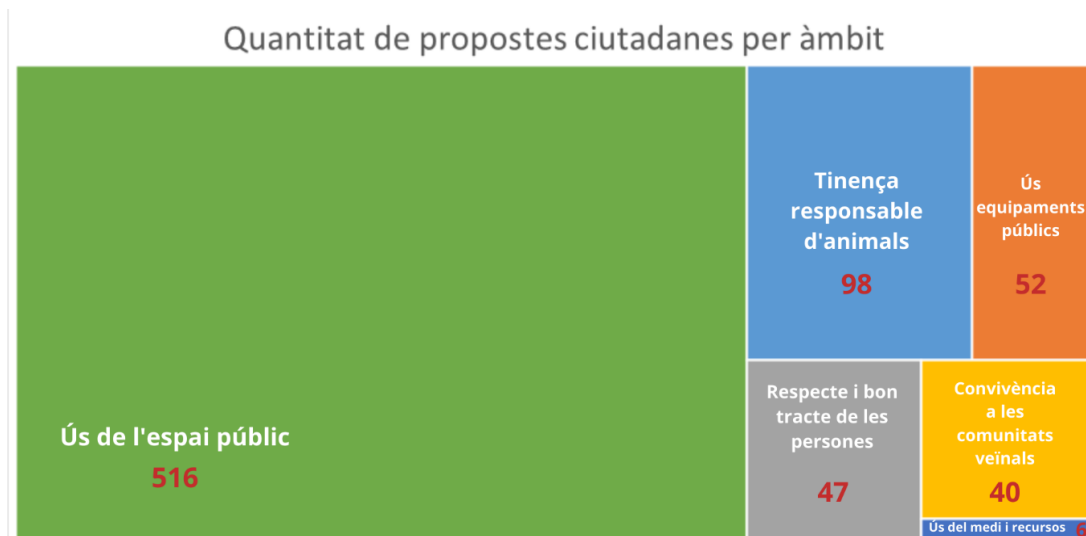
41

En quart lloc: #Ús dels equipaments públics (9,40%) i en cinquè: #Respecte i bon tracte de les persones (9,19%). En aquest últim trobem els problemes de relació llegits com a manques de respecte, d'educació i actituds que generen percepció d'inseguretat (robatoris, aldarulls, actituds masclistes...). També les actituds i comportaments que no respecten la diversitat: d'origen, d'edat, de gènere, etc.



Al qüestionari, una de les preguntes era oberta, i demanava estratègies ciutadanes en aquest àmbit. Com hem dit, en aquest punt s'han recollit 759 accions. Les principals accions, que es demanen al subapartat *Altres* són la vigilància policial, la seguretat o la conscienciació. Els següents àmbits amb més accions, són l'ús de l'espai públic i la tinença responsable d'animals, com es pot veure al quadre següent.

42



Pel que fa als districtes, els quatre àmbits que més interessen són l'ús de l'espai públic, la tinença responsable d'animals i la convivència a les comunitats veïnals el respecte i

bon tracte de les persones el tema que més interessa o preocupa és l'ús de l'espai públic. Cal dir que al Districte 4, els interessa més l'ús del medi i recursos naturals.

L'àmbit més recurrent, com es pot veure, és l'ús de l'espai públic, que com s'ha vist al quadre anterior és on més propostes s'han presentat, a molta distància del segon àmbit. Aquest segon àmbit és la tinença responsable d'animals que, en alguns casos, podem connectar amb l'ús de l'espai públic per les deixalles que els gossos deixen i les molèsties que poden causar amb els seus lladrucs. Segueixen el respecte i bon tracte de les persones i la convivència a les comunitats veïnals.

ÀMBITS X DISTRICTE

1 Centre i Can Mariner	2 Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell	3 Singularin, Oliveres, Can Franquesa	4 Riu Nord i Riu Sud	5 Raval, Santa Rosa i Safarells	6 Fondo
#Ús de l'espai públic	#Ús de l'espai públic	#Ús de l'espai públic	#Ús de l'espai públic	#Ús de l'espai públic	#Ús de l'espai públic
#Tinença responsable	#Tinença responsable	#Tinença responsable	#Tinença responsable	#Tinença responsable	#Tinença responsable
#Respecte i bon tracte	#Respecte i bon tracte	#Respecte i bon tracte	#Respecte i bon tracte	#Respecte i bon tracte	#Convivència a les comunitats veïnals
#Convivència a les comunitats veïnals	#Convivència a les comunitats veïnals	#Convivència a les comunitats veïnals	#Ús del medi i recursos naturals	#Convivència a les comunitats veïnals	#Respecte i bon tracte

Pla d'acció

Aquesta proposta de Pla de civisme, és el resultat de l'anàlisi de les propostes d'accions que s'han generat durant el procés de debat i diagnòstic amb l'ajuntament i amb la ciutadania. Les accions que ja estan incloses en el Pla d'Acció Municipal de manera més o menys directe, s'han assenyalat amb el símbol de l'eix del PAM que les conté. El detall de la correspondència entre les accions aquí incloses i les del PAM, es pot trobar al final d'aquest document.



Objectius del Pla de Civisme

Objectiu 1. Donar més rellevància a les percepcions de la ciutadania en el disseny de les actuacions municipals.

1. Treballar les accions que s'impulsin per a la millora del civisme de forma participada amb la ciutadania.
2. Continuar treballant per a la construcció de narratives alternatives per a combatre la discriminació i Incorporar la diversitat de veus i mirades com poden ser: dones, joves, infants, persones d'origen divers o sense llar. Incorporant el seu punt de vista i coneixent les seves experiències.
3. Estudiar com es desenvolupa la ciutat en els diferents àmbits del civisme, quines subcategories els defineixen, quines són les especificitats territorials, quina és la realitat dels actes incívics, etc. i adaptar els plans i accions als diferents territoris i col·lectius específics.
4. Actualitzar i/o elaborar, si s'escau, les normatives relacionades amb els diferents àmbits del civisme.
5. Crear una pàgina web en la qual s'agrupin les diferents normatives relacionades amb el civisme en forma de guia ciutadana.
6. Col·laborar amb tota la comunitat educativa i esportiva tant amb els centres educatius reglats com no reglats, i a les instal·lacions esportives per promoure accions en l'àmbit del civisme.
7. Fomentar l'educació i la sensibilització en aspectes del civisme dins de l'àmbit familiar. Organitzar activitats amb les famílies i convidar-les a les diverses

activitats escolars i esportives que tractin el civisme, per donar continuïtat a la formació que infants i joves reben a l'escola.

Objectiu 2. Millorar la coordinació entre les diferents àrees de l'Ajuntament i cooperar amb els agents socials.

8. Sistematitzar el recull de les dades. Crear un sistema d'informació geogràfica (tipus GIS), mitjançant el qual compartir i analitzar capes d'informació (serveis, recursos, equipaments, institucions, infracció, objectiu, convivència, bones pràctiques, mesures restauratives...), de manera que esdevingui un instrument de lectura constant de la realitat.
9. Crear protocols específics per a cada etiqueta dels àmbits del civisme, els quals definiran els departaments, serveis o àrees que han de donar una resposta conjunta i coordinada a cada problemàtica. El departament de civisme hauria de liderar o donar suport a aquests projectes compartits.
10. Donar continuïtat a les Jornades Tècniques Transversals amb el propòsit de poder compartir experiències internes i externes. Un exemple seria dur a terme jornades monogràfiques sobre els principals reptes pel desenvolupament d'una cultura cívica i com abordar-los.
11. Crear un conjunt d'activitats per a oferir a les llars d'infants, centres de primària i secundària en relació amb el civisme, entre elles estaria el treball a través dels projectes d'Aprenentatge i Servei (APS).
12. Fomentar campanyes pedagògiques sobre els ajuts i recursos socials com poden ser menjadors o programes d'aliments. Oferir, a través d'aquests serveis, informació i un servei pedagògic amb un doble objectiu: millorar l'aprofitament dels recursos per part de la ciutadania receptora i millorar la percepció sobre aquests recursos per part de tota la ciutadania.
13. Crear canals de comunicació i connexió amb altres institucions i agents que operen a la ciutat.

45

Objectiu 3. Adaptar els recursos als criteris del pla de civisme i a les necessitats de la ciutat.

14. Crear una aplicació informàtica que permeti recollir i compartir la informació de manera sistematitzada.

15. Consolidar i professionalitzar figures referents de proximitat que treballin directament amb la ciutadania, com ho són els i les Agents pel Civisme i equip de “serenos” i “serenes”, amb l’objectiu que puguin continuar desenvolupant les seves funcions informatives i preventives adaptant-se a les necessitats del/s territori/s i col·lectiu/s. 
16. Ampliar el programa d'intervenció a l'espai públic de l'Equip de Mediació.
17. Millorar la qualitat de l'atenció ciutadana per part de l'ajuntament incrementant els recursos que s'hi destinen: nombre de professionals, hores d'atenció, competències, etc.
18. Fomentar que la resposta als expedients QUI (Queixes, Suggeriments i Demandes d'Actuació) es faci de manera pedagògica i sensibilitzadora pel que fa a la convivència i el civisme.

Accions recollides en el procés amb la ciutadania.

Respecte i bon tracte de les persones

1. Incorporar el concepte “dignitat de les persones” en el desenvolupament de la cultura cívica.
2. Entregar, des de l'OIAC a tothom que vingui a fer algun tràmit de padró la relació de drets i deures dels ciutadans i ciutadanes i les normes de convivència.
3. Formar de manera específica sobre assertivitat i comunicació orientada a la gestió positiva, interculturalitat i civisme a totes i tots els i les agents de proximitat i als/les professionals que estan en primera línia.
4. Potenciar l'ús de les xarxes socials en la realització de campanyes sensibilització per xarxes socials, especialment per arribar a la joventut.
5. Crear un banc de bones pràctiques. Difondre i premiar aquelles iniciatives de promoció del civisme.

46

Bon ús de l'espai públic

6. Facilitar informació a les persones que vulguin fer grafitis sobre com poden demanar espais cedits a tal efecte.
7. Realitzar campanyes de sensibilització dirigida a que les persones valorin l'espai públic, i la importància de cuidar-lo entre tots i totes. La ciutat és de totes les persones que hi habiten, i s'ha de cuidar i respectar perquè tots i totes la puguin gaudir.

8. Habilitar espais adequats per al desenvolupament del joc infantil dissenyant aquests de forma participada amb joves i infants evitant les possibles molèsties a altres persones usuàries i incloent la perspectiva de gènere, la perspectiva intergeneracional i la intercultural .
9. Elaborar una estratègia de senyalització de l'espai públic més pedagògica i amb visió d'espais compartits.
10. Analitzar en quines zones és necessari augmentar presència Agents pel Civisme
11. Continuar realitzant campanyes de sensibilització específiques per cada barri o districte, tenint en compte les problemàtiques concretes que s'hi donen, dirigides a conscienciar a la ciutadania sobre la importància de mantenir net l'espai públic.
12. Organitzar passejades de recollida de brossa on es convidin a participar diferents entitats i centres educatius.
13. Redactar, distribuir i signar a títol personal una carta de compromís per part de la ciutadania pel foment de la cultura cívica.
14. Promoure campanyes de sensibilització sobre la neteja que es facin a través de cartells i pòsters amb missatges graciosos, principalment en espais de recollida de deixalles.
15. Continuar treballant amb els i les Agents pel Civisme i l'equip de serenos i serenes per vigilar l'espai públic, que estiguin prop dels contenidors d'escombraries per anar explicant a la gent com s'han d'abocar les deixalles, deixar els mobles o reciclar correctament
16. Posar els recursos necessaris per part de l'Ajuntament per mantenir un mateix nivell de neteja als diferents barris de la ciutat, en funció de les característiques demogràfiques de cada barri.
17. Continuar les campanyes informatives sobre com es duu a terme la recollida de mobles perquè la ciutadania pugui fer-ne un ús adequat. Sancionar l'abocament reiterat de mobles i trastos vells.
18. Organitzar tallers de sensibilització per a conscienciar i explicar com s'han d'utilitzar els contenidors correctament.
19. Augmentar els canals (via web) pels quals es pot sol·licitar la recollida de mobiliari.
20. Continuar les campanyes informatives adreçades als comerços, venedors i venedores ambulants i la restauració per tal que coneguin la normativa de neteja i salubritat,
21. Millorar la distribució actual de les papereres.

47



22. Dur a terme campanyes sobre consum responsable dirigides a tota la ciutadania amb orientacions específiques per a la joventut.
23. Dur una tasca de sensibilització dirigida a la població sobre la protecció de la salut i el respecte per l'entorn i les persones, en el marc dels diferents esdeveniments que es celebrin a la ciutat.
24. Fer públic el resultat dels mesuraments de contaminació atmosfèrica amb l'objectiu de sensibilitzar i prendre mesures adients sobre l'estat de l'aire, la contaminació acústica i la contaminació lumínica.
25. Campanya informativa que doni a conèixer l'hora del silenci i sensibilitzi sobre l'impacte del soroll en el benestar de les persones i, des de l'àmbit públic, dissenyar accions que promoguin carrers i zones de silenci en franges horàries concretes, per exemple, limitant el trànsit de vehicles. Des de l'àmbit privat reducció del volum de la música i de la llum. A més de beneficiar a les persones amb necessitats especials, milloraria el descans del veïnat.
26. Promoure campanyes per a difondre la normativa i fomentar el bon ús dels vehicles de mobilitat personal a través de diferents accions: cartells informatius distribuïts per la ciutat, Agents pel Civisme informant a peu de carrer, de les botigues que els venen perquè la puguin lliurar en el moment de la seva venda...



48

Tinença responsable d'animals

27. Continuar les campanyes de sensibilització dirigides a les persones que tenen gossos per a tenir cura, mantenir nets els carrers i portar el gos lligat a través de: missatges positius en els espais adequats ("pipicans", parcs, zones d'oci...), vídeos, anuncis publicitaris, activitats o xerrades.
28. Continuar organitzant activitats i xerrades a centres educatius i instal·lacions esportives sobre les conseqüències de no recollir els excrements dels animals i de la necessitat d'utilitzar eines de neteja a tal efecte.
29. Mantenir el lliurament de tríptics informatius a les persones quan registren la seva mascota. Els tríptics inclouen informació sobre el bon ús dels espais públics, on es troben els espais habilitats per a passejar amb l'animal, els veterinaris d'urgència, activitats que es poden fer amb una mascota i aquelles que estan prohibides, i l'explicació de les conseqüències de les possibles activitats incíviques relacionades.
30. Incrementar el nombre d'Agents pel Civisme al carrer per a poder detectar les accions incíviques relacionades amb la tinença d'animals.



Bon ús dels equipaments públics

31. Campanya de sensibilització a través de cartells per al bon ús dels equipaments públics. Aquests han de ser visuals, incloure les normes d'ús i eslògans. És important que aquests cartells els pugui llegir i entendre tothom, per tant, han de tenir en compte la diversitat funcional i idiomàtica.
32. Realitzar cursos sobre la importància de mantenir la neteja i realitzar un bon ús dels equipaments públics per conscienciar de les conseqüències del mal ús dels elements i espais comunitaris.
33. Fomentar l'ús i coneixença dels equipaments del barri i de la ciutat. Donar a conèixer on es localitzen i quins serveis ofereixen perquè si la ciutadania els utilitza, voldrà que estiguin en bon estat.
34. Garantir que en tots els equipaments públics, hi hagi personal de recepció que ajudi a conscienciar a les persones usuàries del bon ús dels espais.

Bon ús del medi i recursos naturals

35. Continuar les campanyes de sensibilització sobre la importància del bon ús dels espais naturals del parc fluvial i la serralada de Marina a través d'activitats i tallers. Per exemple, organitzar campanyes de neteja del riu Besòs.
36. Actualitzar la informació sobre la regulació dels espais naturals elaborada per la Diputació de Barcelona.
37. Garantir el bon compliment de les sancions a les persones poc curoses amb l'entorn natural.

49

Convivència a les comunitats veïnals

38. Informar a les comunitats de veïns i veïnes, de forma senzilla, pràctica i atractiva de les diferents normatives que s'apliquen a l'espai públic, facilitar cartells amb els principals telèfons d'interès per a la comunitat i penjar a l'entrada dels edificis, realitzar jornades de sensibilització sobre com millorar la convivència dins de la comunitat veïnal i promoure que la documentació i campanyes informatives que es facin dirigides a les comunitats veïnals estiguin en diferents idiomes.

A continuació, es poden trobar els objectius i accions incloses al PAM que estan relacionades amb alguna de les accions proposades en aquest pla de civisme. Primer s'indica el número d'acció d'aquest pla, tot seguit del número d'objectiu o acció corresponent del PAM.

15, 18, 30, 61.d. Desplegar agents cívics al territori com a promotors/ores del civisme.

64.b. Mantenir una observació intensiva de l'espai públic per tal de detectar i/o prevenir situacions que distorsionin la convivència.

C-89. Millorar el projecte actual de "serenos", agents cívics nocturns.

Accions concretes:

27, 28, 29, C-90. Treballar en la conscienciació de la recollida de deposicions d'animals al carrer

C-59. Promoure nous esforços en la divulgació de bones pràctiques en la tinença animal

24, 39.e Estudiar una xarxa d'estacions de mesura de la contaminació atmosfèrica a la ciutat en el marc de la Ciutat Intel·ligent, Smart City, coordinada amb els sistemes de control autonòmics.

15,17 C-91. Dedicar esforços al servei de recollida de mobles per fer front a l'abandonament d'aquests a les voreres.

50

Sistema d'avaluació

Les polítiques públiques milloren si són sotmeses de manera regular a un sistema d'avaluació que permeti identificar les possibles disfuncions i les necessàries adequacions de les seves accions i els seus objectius a una societat i unes institucions en canvi permanent.

La Comissió de civisme que es va constituir al setembre de 2021 farà possible el treball conjunt de les diferents àrees i serveis, generant un espai on podran compartir el seu

coneixement i visions que permetrà conèixer la realitat en cada àrea per a elaborar els plans i accions de la manera més adequada.

Un dels seus objectius és disposar d'un sistema d'avaluació del Pla de civisme.

Aquesta Comissió està constituïda a dos nivells: un òrgan de gestió directiva i un òrgan de gestió tècnica.

L'òrgan de gestió directiva té la funció d'aprovar, avaluar i definir les línies estratègiques d'actuació i fer seguiment de les mateixes en base als documents i informes concrets presentats per l'òrgan de gestió tècnica mitjançant dues reunions anuals (una de programació-avaluació i una de seguiment)

Participació ciutadana en el sistema d'avaluació

La ciutadania estarà present en l'avaluació del Pla de Civisme, ja que aquest Pla neix amb la incorporació concreta i efectiva de la perspectiva ciutadana manifestada en els diferents canals de participació posats al seu abast.

Accions de seguiment

51

Prenent en consideració les anteriors experiències de planificació en l'àrea de civisme, un element d'èxit d'aquest Pla de Civisme serà identificar de manera clara qui és l'impulsor, qui durà a terme la planificació, l'operativa i com se'n farà el seguiment. Per una banda, la complexitat de treballar el concepte de civisme i tots els àmbits que en formen part, requereix una transversalitat entre les diferents àrees i serveis de l'Ajuntament. Per altra banda, sent un tema tan vivencial, serà essencial conèixer la percepció de la ciutadania tant en l'execució com el seguiment de les accions. A continuació es presenten les dues línies de treball per fer un seguiment tant ciutadà com tècnic del pla.

Informació i participació ciutadana

Aquest pla de civisme, s'ha treballat des del seu inici amb la participació i implicació de la ciutadania. Per mantenir aquesta intenció, caldrà definir els mecanismes a través dels quals aquesta podrà fer un seguiment del pla. Algunes propostes per facilitar aquest seguiment serien:

- ✓ Durant el procés, l'ajuntament ha creat una entrada al seu web dedicada al departament de civisme. Aquest web és doncs una plataforma en funcionament que pot facilitar fer un seguiment públic del pla.



- ✓ Estudiar quins són els principals indicadors sobre el civisme en cadascun dels seus àmbits d'interès ciutadà per poder publicar-los de manera periòdica al web, i mostrar així la situació real i el progrés en cada àmbit. Un exemple seria la publicació de dades sobre la contaminació atmosfèrica que es demana en una de les accions.
- ✓ Cada 2 anys, organitzar una sessió on es presentin públicament els avenços en els diferents àmbits del civisme.
- ✓ Crear una comissió de seguiment ciutadana d'aquest pla de civisme, en el marc d'aquestes sessions de presentació pública.
- ✓ Elaborar un resum del contingut del pla que es pugui transmetre amb idees i frases curtes, amb una bona imatge gràfica. Potser un resum per etiquetes:
 - #Respecte i bon tracte de les persones,
 - #Ús del medi i recursos naturals
 - #Ús de l'espai públic
 - #Ús equipaments públics
 - #Tinença responsable d'animals
 - #Convivència a les comunitats veïnals

52

CONCLUSIONS

El contingut d'aquest Pla de Civisme és ambiciós, ja que el que pretén impulsar és complex i requereix de l'esforç compartit de persones, associacions, comerciants, empreses i ajuntament.

Les accions que es proposen pretenen tenir un impacte positiu en la vida de la ciutadania de Santa Coloma i és una tasca compartida entre ajuntament i ciutadania. La

implicació ciutadana i el respecte general als valors de la convivència són essencials per assolir els objectius proposats.

La millora en la convivència passa per fer conscient a la ciutadania de la seva co-responsabilitat en els comportaments i les petites accions diàries.

Cal un seguiment acurat de les accions proposades, una dedicació específica dels recursos i l'organització municipal a fer-les efectives i una indubtable disposició ciutadana per complir amb aquests mínims de col·laboració que reclama la vida en comunitat.

Impulsat per:



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



A Santa Coloma,
el civisme és vida!



Amb el suport tècnic de:



Diputació
Barcelona



Eidos

Dinamització Social