



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Serveis de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat

**Data d'actualització: 28/05/2021**

*Data d'aprovació: 18/02/2021*

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 4 -
Suport a la coresponsabilitat ciutadana .....	- 4 -
Divulgació i difusió de la democràcia directa .....	- 9 -
Suport i ajut a les entitats, associacions, col·lectius i ciutadania en general .....	- 13 -
Acompanyament en l'àmbit intercultural .....	- 19 -
<b>Annexos</b> .....	- 21 -
Centres prestadors .....	- 21 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 28 -

La Carta de Serveis de **Cultura, Educació, Ciència i Comunitat** està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tinguin interès en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Cultura, Educació, Ciència i Comunitat** alhora que apropa l'Administració Pública a la ciutadania:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ permet conèixer què poden exigir i quines obligacions tenen.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ Dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

## MISSIÓ

Es tracta de coordinar les direccions dels serveis que fomenten una major sinèrgia i cooperació entre les pràctiques pròpies de l'administració i les sorgides de la societat civil.

La Missió és satisfer l'exigència ciutadana de construir polítiques públiques de manera més col·laborativa, on participar no significa opinar sobre la política municipal, sinó intervenir-hi a través d'un diàleg que faci possible la construcció conjunta de les polítiques i els serveis que la comunitat necessita.

La missió se centra en teixir ponts de diàleg constants dins- fora l'Ajuntament, propiciant i facilitant espais de col·laboració, afavorint així models de gestió, disseny, seguiment i avaluació de les polítiques públiques que reforcen el teixit associatiu i les pràctiques comunitàries dels propis territoris i posa a disposició de la ciutadania espais i eines per a crear i gestionar noves formes de serveis públics.

També vol promoure la incorporació de l'enfocament intercultural en les polítiques públiques municipals i impulsar accions, en col·laboració amb altres actors, en els àmbits de ciutat, de districte i de barri, en el marc dels principis de la interculturalitat: reconeixement de la diversitat, igualtat de drets i equitat, i interacció positiva/diàleg intercultural.

## DADES DE CONTACTE

### ADREÇA

Passeig de sant Joan, 75, 08009 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932 562 015

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/culturaeducacio/ca>

### CORREU ELECTRÒNIC

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Cal cita prèvia. Malgrat que no s'atén al públic en general, es poden sol·licitar entrevistes concertades.

## COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobusos: H10, 6, 19, 33, 34, 55, D50
- ✓ Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuán

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Incorporar la tecnologia com a mecanisme per a l'aprofundiment democràtic que acompanya i possibilita la participació, amplia el seu abast i obra nous canals, possibilitant així mecanismes de democràcia directe.
- ✓ Els mecanismes, plataformes o espais tecnològics que es posen a disposició dels processos de participació estan fets amb software lliure i auditable, garantint la no dependència tecnològica de les infraestructures digitals que s'utilitzen; la privacitat de la ciutadania; la transparència, la interoperabilitat i l'accessibilitat de les infraestructures digitals amb estàndards oberts.
- ✓ Promoció de la protecció i la defensa dels drets polítics de la ciutadania.
- ✓ Atenció directa a la ciutadania en les matèries que l'afecten en la seva relació amb l'Ajuntament, en particular, i amb la resta d'institucions, en general.
- ✓ Facilitar l'accés a la informació municipal i fer publicitat activa de les polítiques i els serveis públics promoguts per l'Ajuntament per afavorir la participació ciutadana en la seva millora i en el control democràtic de l'acció de govern.
- ✓ Incorporar la presència activa de la ciutadania en el procés d'elaboració, d'execució i d'avaluació de les polítiques públiques.
- ✓ Col·laborar en la creació de xarxes comunitàries que facilitin l'enfortiment de la capacitat ciutadana per ser subjecte actiu en els afers col·lectius.

## INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

---

Cultura, Educació, Ciència i Comunitat gestiona els seus Serveis mitjançant indicadors d'activitat basats en volums de participació (ciutadans, entitats, associacions, propostes, iniciatives,...), quantitat d'atencions i tramitacions, imports econòmics i projectes subvencionats, cessions, etc. Per gestionar la qualitat dels seus Serveis, les seves Direccions fan seguiment de mesures de qualitat de servei, temps d'atenció, resposta, tramitació, publicació o resolució, mínims esperats de participació, desenvolupaments d'accions,...

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

### PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

---

**Procediment:** Processos de coresponsabilitat ciutadana i de democràcia directa.

**Canals:**

- ✓ Presencial: debats, espais de diàleg, audiències ciutadanes...
- ✓ Telemàtic:
  - <http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/>
  - <https://ajuntament.barcelona.cat/culturaieducacio/ca>
  - plataforma ciutadana <https://decidim.barcelona/>

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

---

**Procediment:**

1. Entrada: per registre ( telemàtic o presencial). Amb acreditació d'identitat i control terminis.
2. Derivació telemàtica a l'àmbit que correspon.
3. Si cal, demanar aclariments a la sol·licitud, notificar pròrroga de terminis, notificar a tercers afectats.
4. Elevar proposta de resolució / resposta.
5. Comunicació al sol·licitant via canal de comunicació que hagi facilitat l'interessat.

**Canals:**✓ **Presencial:**

- en oficines OAC: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- punts de registre: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>

✓ **Telemàtic:**

- <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- <http://www.mobileid.cat/ca/>

✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>✓ **Quioscs autoservei:** <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>**TEMPS DE RESPOSTA**

---

De tres a quatre setmanes.

**INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA**

---

[Formulari](#) per exercir el Dret d'accés a la informació pública.

## SERVEIS

Els Serveis de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat es centren en la democràcia activa, l'acció comunitària, el suport i ajut a entitats i associacions, el reconeixement de la diversitat i la promoció de la interculturalitat.

- ✓ **Suport a la coresponsabilitat ciutadana**
- ✓ **Divulgació i difusió de la democràcia directa**
- ✓ **Suport i ajut a entitats, associacions, col·lectius i ciutadania en general**
- ✓ **Acompanyament en l'àmbit intercultural**

## SUPORT A LA CORESPONSABILITAT CIUTADANA

**DESCRIPCIÓ**

---

Suport per afavorir la participació ciutadana i els canals de relació entre la ciutadania i l'Ajuntament per facilitar i promoure aquesta participació en els processos de presa de decisions polítiques i en la gestió dels serveis i els assumptes d'interès municipal.

Suport als diversos instruments i canals de participació regulats en el Reglament de Participació Ciutadana (RPC).

La ciutadania té el dret a rebre informació i a intervenir directament o mitjançant associacions ciutadanes en els processos de presa de decisions polítiques i en el funcionament dels serveis públics, a través dels mitjans i canals de participació amb els requisits i la forma determinada en el reglament respecte a matèries d'interès que afectin la ciutat i els ciutadans i ciutadanes.

Correspon a l'Ajuntament garantir i impulsar l'exercici d'aquest dret. A aquest efecte, ha de promoure els canals i instruments suficients, oberts i flexibles, i adequats als usos del temps, aptes per a la màxima i més diversa i àmplia participació; ha d'eliminar els obstacles que la dificultin o impedeixin, articulant mitjans singulars per arribar a les persones que per les seves circumstàncies personals o socials puguin tenir més dificultats, i ha de facilitar la intervenció ciutadana en els processos de presa de decisions polítiques.

#### UTILITAT

---

Millorar la incidència real de la ciutadania en les polítiques públiques de la ciutat.

#### GARANTIA

---

S'articulen un diàleg i un debat continuat en el temps sobre les actuacions públiques en els òrgans de participació que són espais de cooperació pública ciutadana i d'acció conjunta entre institucions i organitzacions i professionals.

#### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

Reglament de Participació Ciutadana (2017):

✓ <https://w123.bcn.cat/APPS/egaseta/cercaAvancada.do?reqCode=downloadFile&publicacionsId=15217>

#### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

**Drets:** l'exercici del dret a la participació, que no es redueix a l'elecció dels representants sinó que facilita la ciutadania activa a través del dret a la informació, dret a la participació i dret a la iniciativa ciutadana. La ciutadania té el dret a rebre informació i a intervenir directament o mitjançant associacions ciutadanes en els processos de presa de decisions polítiques i en el funcionament dels serveis públics, a través dels mitjans i canals de participació amb els requisits i la forma determinada en el RPC respecte a matèries d'interès que afectin la ciutat i els ciutadans i ciutadanes.

**Deures:** contribuir activament al compliment dels objectius del [RPC](#).

#### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

El previst per cada procediment al [RPC](#).

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

La iniciativa ciutadana que pot consistir a proposar:

- a) La incorporació d'un o diversos punts per tractar en l'ordre del dia del Consell Municipal o dels consells de districte.
- b) La convocatòria d'un procés participatiu determinat.
- c) La realització d'una audiència pública en format presencial o a la plataforma digital.
- d) La creació d'un òrgan de participació.
- e) L'aprovació d'una disposició de caràcter general.
- f) La celebració d'una consulta ciutadana.
- g) La convocatòria d'un consell de barri.

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- 
- ✓ Publicitar el 90% dels informes participatius o memòries participatives dels consells i processos participatius abans de tres mesos de la seva finalització.

## MODALITAT 1: EL CONSELL DE CIUTAT

### Descripció

Òrgan de participació en el que estan representats els diferents àmbits sectorials i territorials de la ciutat de Barcelona. Es per tant, l'òrgan de participació amb una visió més àmplia de la ciutat. La seva missió es elaborar dictàmens i assessorar a l'Ajuntament en la definició de les grans línies de la política municipal.

### Ofereix

**Document.** Els dictàmens del Plenari del Consell de Ciutat

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

### Informació complementària

A més de la sessió plenària del Consell de Ciutat que és pública, aquest òrgan de participació compta amb una Comissió Permanent i diferents grups de treball. Veure: <http://www.conselldeciutat.cat/ca/page.asp?id=4>

El Consell de Ciutat, creat per l'article 36 de la Carta Municipal, és el màxim òrgan consultiu i de participació en el qual els representants de l'Ajuntament i la ciutadania debaten els afers principals de la ciutat. En el si del Consell de Ciutat existeix la Comissió d'Empara, amb les funcions i la composició previstes al RPC.

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a la Secretaria del Consell de Ciutat: Passeig de sant Joan, 75, 3ª planta. 08009 BCN
- ✓ **Telemàtic:**
  - al correu electrònic [conselldeciutat@bcn.cat](mailto:conselldeciutat@bcn.cat)
  - a les [xarxes socials](#) i a la [web del Consell de Ciutat](#)
- ✓ **Telefònic:** 93 256 45 59

### Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a la Secretaria del Consell de Ciutat: Passeig de sant Joan, 75, 3ª planta. 08009 BCN
- ✓ **Telemàtic:**
  - al correu electrònic [conselldeciutat@bcn.cat](mailto:conselldeciutat@bcn.cat)
  - a les [xarxes socials](#) i a la [web del Consell de Ciutat](#)
- ✓ **Telefònic:** 932 56 45 64

### Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:**
  - a la [web del Consell de Ciutat](#) (web de publicació de resultats)
  - a les [xarxes socials](#)

### Objectiu de gestió

- ✓ Publicar el 100% de la informació resultant a la web del Consell de Ciutat abans de 2 mesos des de la seva aprovació.

## MODALITAT 2: ELS ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ TERRITORIALS I SECTORIALS

### Descripció

Els consells sectorials analitzen les necessitats de la ciutadania en el seu àmbit i del funcionament dels serveis propis; el seguiment i la rendició de comptes; la proposta de línies d'anàlisi i estudis, l'anàlisi i control dels pressupostos del sector, entre d'altres.

En definitiva, acompanyen en el disseny, l'execució i l'avaluació de l'acció municipal en l'àmbit que els és propi.

### Ofereix

**Document.** Els Informes participatius del consell sectorial que es tracti. Les actes de la Comissió Permanent del consell sectorial que es tracti. Les actes dels grups de treball del consell sectorial que es tracti

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

### Informació complementària

Llista de consells sectorials:

- ✓ [Consell Municipal de Benestar Social](#)
- ✓ [Consell Assessor de la Gent Gran](#)
- ✓ [Consell Municipal del Poble Gitano](#)
- ✓ [Consell Municipal d'Immigració](#)
- ✓ [Consell Municipal de Cooperació Internacional](#)
- ✓ [Consell Municipal d'Associacions](#)
- ✓ [Consell Escolar Municipal de Barcelona](#)
- ✓ [Consell de la formació professional](#)
- ✓ [Consell Municipal de Protecció i defensa dels Animals:](#)
- ✓ [Consell Municipal de Consum](#)
- ✓ [Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals](#)
- ✓ [Consell Ciutat i Comerç](#)
- ✓ [Consell Ciutadà per la Sostenibilitat](#)
- ✓ [Consell de l'Habitatge Social de Barcelona](#)
- ✓ [Consell de Cultura de Barcelona](#)
- ✓ [Consell Rector de l'IMD](#)
- ✓ [Consell de les Dones](#)
- ✓ [Pacte per la Mobilitat](#)
- ✓ [Consell Municipal de l'Esport](#)

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En [oficines OAC](#)
- ✓ **Telemàtic:** als següents correus electrònics:
  - [Consell Municipal de Benestar Social: cmbs@bcn.cat](mailto:cmbs@bcn.cat)
  - [Consell Assessor de la Gent Gran: cagg@bcn.cat](mailto:cagg@bcn.cat)
  - [Consell Municipal del Poble Gitano: cmpg@bcn.cat](mailto:cmpg@bcn.cat)
  - [Consell Municipal d'Immigració: cmi@bcn.cat](mailto:cmi@bcn.cat)
  - [Consell Municipal de Cooperació Internacional: cmci@bcn.cat](mailto:cmci@bcn.cat)
  - [Consell Municipal d'Associacions: cmeb@bcn.cat](mailto:cmeb@bcn.cat)
  - [Consell Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat](mailto:cemb@bcn.cat)
  - [Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals: cmlgtbi@bcn.cat](mailto:cmlgtbi@bcn.cat)
  - [Consell Ciutadà per la Sostenibilitat: ccs@bcn.cat](mailto:ccs@bcn.cat)



- 
- [Consell de l'Habitatge Social de Barcelona: chsb@bcn.cat](mailto:chsb@bcn.cat)
  - [Consell de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat](mailto:ccb@bcn.cat)
  - [Consell de les Dones: conselldones@bcn.cat](mailto:conselldones@bcn.cat)
  - [Pacte per la Mobilitat: pmb@bcn.cat](mailto:pmb@bcn.cat)
- ✓ **Telefònic:** al número 93 256 45 59

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** En [oficines OAC](#)
  - ✓ **Telemàtic:** als següents correus electrònics:
    - [Consell Municipal de Benestar Social: cmbs@bcn.cat](mailto:cmbs@bcn.cat)
    - [Consell Assessor de la Gent Gran: cagg@bcn.cat](mailto:cagg@bcn.cat)
    - [Consell Municipal del Poble Gitano: cmpg@bcn.cat](mailto:cmpg@bcn.cat)
    - [Consell Municipal d'Immigració: cmi@bcn.cat](mailto:cmi@bcn.cat)
    - [Consell Municipal de Cooperació Internacional: cmci@bcn.cat](mailto:cmci@bcn.cat)
    - [Consell Municipal d'Associacions: cmeb@bcn.cat](mailto:cmeb@bcn.cat)
    - [Consell Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat](mailto:cemb@bcn.cat)
    - [Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals: cmlgtbi@bcn.cat](mailto:cmlgtbi@bcn.cat)
    - [Consell Ciutadà per la Sostenibilitat: ccs@bcn.cat](mailto:ccs@bcn.cat)
    - [Consell de l'Habitatge Social de Barcelona: chsb@bcn.cat](mailto:chsb@bcn.cat)
    - [Consell de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat](mailto:ccb@bcn.cat)
    - [Consell de les Dones: conselldones@bcn.cat](mailto:conselldones@bcn.cat)
    - [Pacte per la Mobilitat: pmb@bcn.cat](mailto:pmb@bcn.cat)
- ✓ **Telefònic:** al número 93.256.45.64

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Telemàtic:** a la [web del Consell de Ciutat](#) o web pròpia del Consell sectorial que en disposi

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Reducció del temps d'informació de l'acció de govern municipal a un màxim del 30% del temps total de les sessions plenàries dels consells sectorials per facilitar la participació activa i àmplia de la ciutadania present.

### **MODALITAT 3: PROCESSOS PARTICIPATIUS**

#### **Descripció**

---

El procés participatiu és una seqüència d'actes, delimitats en el temps i dirigits a promoure el debat i el contrast d'arguments entre la ciutadania o entre aquesta i els responsables municipals, a fi de recollir-ne les opinions i propostes respecte d'una determinada actuació municipal.

#### **Ofereix**

---

- Document.** Està reglamentat l'existència de dos possibles lliurables a l'acabar un procés participatiu:
- ✓ Memòria participativa (en les iniciatives de major transcendència que afectin la globalitat d'un districte o el conjunt d'un barri).
  - ✓ Informe participatiu: per a projectes o actuacions sectorials o d'àmbit inferior al barri.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

#### **Informació complementària**

---

- ✓ [Normes Reguladores de participació ciutadana](#) (audiència pública de ciutat)

- 
- ✓ [Normes Reguladores de funcionament dels districtes](#)

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:**
  - en [oficines OAC](#)
  - al Consell de Barri o Districte
- ✓ **Telemàtic:**
  - a la [web del Consell de Ciutat](#)
  - a la [Web de ciutadania](#)

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** a les reunions informatives que s'organitzin
- ✓ **Telefònic:** 93 256 45 64

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** a l'acte programat al territori/ districte que es tracti

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7,5 sobre 10.

### **MODALITAT 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA**

#### **Descripció**

---

**Decidim.Barcelona** és la plataforma de participació digital de l'Ajuntament de Barcelona en codi obert, desenvolupada enterament en programari lliure i de manera oberta, àgil, i participativa.

Té com a objectiu ser un espai de referència per construir una ciutat democràtica, oberta i transparent que potenciï la participació de la ciutadania en la construcció/definició de les polítiques de la ciutat, un espai i model per a la construcció d'una ciutat democràtica, per generar espais oberts, híbrids, i accessibles de participació política.

#### **Ofereix**

---

**Informació/dades. Activitat.** Plataforma digital per desplegar espais de participació (iniciatives, assemblees, processos o consultes) i enriquir-los a través dels múltiples funcionalitats interactives per promoure, facilitar i ampliar la participació ciutadana (trobadres presencials, enquestes, propostes, votacions, seguiment de resultats, debats, comentaris i molts més).

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Direcció de Serveis d'Innovació Democràtica
- ✓ Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica-Canòdrom

#### **Informació complementària**

---

La plataforma inicia la seva activitat l'any 2016. La ciutadania i associacions col·laboren en el disseny del propi Decidim, a l'espai "meta-decidim".

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web <https://decidim.barcelona>

#### **Canals de Gestió**

---

- 
- ✓ Telemàtic: a l'adreça web <https://decidim.barcelona>

#### Canals de Recepció

---

- ✓ Telemàtic: a l'adreça web <https://decidim.barcelona>

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ 5 % creixement del nombre usuaris (Participants) nous registrats a la plataforma.
- ✓ Nombre de visites anuals superior a 75.000.
- ✓ 5 % creixement del nombre d'aportacions ciutadanes recollides al decidim.barcelona.

## DIVULGACIÓ I DIFUSIÓ DE LA DEMOCRÀCIA DIRECTA

### DESCRIPCIÓ

---

Impuls d'accions de comunicació que donin a conèixer a la ciutadania els mecanismes de democràcia directa i facilitar els recursos necessaris per al seu impuls.

En concret, la publicitat i comunicació de mecanismes com la iniciativa ciutadana, introduint mecanismes de discriminació positiva per als col·lectius minoritaris, més vulnerables o amb menys recursos.

### UTILITAT

---

Aprofundir en els mecanismes de democràcia directa que permeten al conjunt de la ciutadania –ja sia d'un barri, d'un districte o de la ciutat– decidir –amb caràcter vinculant– sobre els problemes que l'afecten, potenciant la participació dels col·lectius que no tenen espai en la democràcia representativa com poden ser infants, adolescents, joves o barcelonins d'origen divers.

### GARANTIA

---

Es creen les condicions perquè el ciutadà/na s'apoderi i sia el subjecte protagonista a l'hora de decidir sobre els temes i/o problemes que l'afecten més directament.

La pròpia normativa reguladora.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

Normes Reguladores de la Participació Ciutadana. RPC 2017.

- ✓ <https://w123.bcn.cat/APPS/egasetta/cercaAvancada.do?reqCode=downloadFile&publicacionsId=15217>

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

**Drets:** a l'exercici del dret a la participació per prendre una decisió política ja sia a nivell d'un barri, districte o ciutat.

**Deures:** contribuir activament al compliment dels procediments específics de cadascun dels mecanismes de democràcia directa previstos al RPC.

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Difusió dels mecanismes de democràcia directa, ja siguin presencials i o telemàtics donant suport a les demandes ciutadanes que sorgeixen en aquest sentit en els espais de participació.
2. Recollida/ Registre de les iniciatives/ consultes/ plataformes ciutadanes que comptin amb suficient suport per part d'un sector de la ciutadania a través de mitjans presencials i/o telemàtics.

3. Facilitar els recursos necessaris per el seu impuls (publicitat i comunicació de les iniciatives ciutadanes).
4. Introducció de mecanismes de discriminació positiva per als col·lectius minoritaris, més vulnerables o amb menys recursos.
5. Suport organitzatiu i tecnològic.
6. Retorn a la ciutadania individual o organitzada de la informació i/o processos resultants.
7. Avaluació de la gestió del servei.

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos.
- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de tres mesos en el 95% dels casos.

### MODALITAT 1: INICIATIVES CIUTADANES

#### Descripció

La iniciativa ciutadana és la intervenció ciutadana dirigida a promoure una determinada actuació d'interès general i de competència municipal per part de l'Ajuntament. La concurrència de l'interès general o d'un col·lectiu ampli s'acredita mitjançant la recollida del nombre de signatures que s'especifica a l'article 10 RPC.

L'objecte de la iniciativa ciutadana s'ha de referir a matèries de competència municipal, i no pot limitar o restringir els drets ni les llibertats fonamentals de la secció primera del capítol II del títol I de la Constitució i els drets i deures dels capítols I, II i III del títol I de l'Estatut, ni tampoc referir-se a matèries pròpies del Reglament orgànic municipal ni als tributs i preus públics municipals ni a pressupostos ja aprovats.

La iniciativa ciutadana pot consistir a proposar:

- a) La incorporació d'un o diversos punts per tractar en l'ordre del dia del Consell Municipal o dels consells de Districte.
- b) La convocatòria d'un procés participatiu determinat.
- c) La realització d'una audiència pública en format presencial o a la plataforma digital.
- d) La creació d'un òrgan de participació.
- e) L'aprovació d'una disposició de caràcter general.
- f) La celebració d'una consulta ciutadana.
- g) La convocatòria d'un consell de barri.

#### Ofereix

**Document.** Segons cada objecte de la Iniciativa ciutadana.

#### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

#### Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

#### Informació complementària

La iniciativa ciutadana es sotmetria a informació pública a través dels mitjans habituals durant 30 dies. Un cop passat el tràmit d'exposició pública, la iniciativa es sotmetrà a consideració de l'òrgan pertinent, perquè n'examini el contingut. Si es d'acceptació favorable per l'òrgan pertinent, la

---

iniciativa es presentarà al Plenari del Consell Municipal, si s'escau, per a la seva aprovació.

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** Al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona
- ✓ **Telemàtic:**
  - a través de la web de la ciutat <http://www.bcn.cat> on es podrà obtenir la sol·licitud
  - mitjançant el [Registre de la Seu electrònica](#)
- ✓ **Correu postal:** Al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:**
- ✓ **Telemàtic:** Per correu electrònic entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i [participació@bcn.cat](mailto:participació@bcn.cat)
- ✓ **Correu postal:** entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i la Direcció de serveis de Democràcia Activa i Descentralització (Passeig de sant Joan, 75, 3era planta, BCN08009)

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Telemàtic:** el procés de recepció es faria públic en la web municipal de la ciutat <http://www.bcn.cat>

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos.

## **MODALITAT 2: CONSULTES CIUTADANES**

### **Descripció**

---

Amb les consultes ciutadanes, l'Ajuntament demana l'opinió de la ciutadania en matèries de la seva competència, la qual s'expressa mitjançant el vot directe, lliure, igual i secret en les urnes presencials o electròniques establertes a aquest efecte, dins el marc de la normativa municipal, autonòmica i estatal vigent.

Les consultes poden ser simples quan es refereixen a una única matèria, o múltiples quan en el mateix procés es demana l'opinió sobre diverses matèries diferents.

Poden participar en les consultes ciutadanes les persones majors de 16 anys inscrites en el padró municipal de Barcelona.

Quan es refereixen a àmbits de districte o inferior, només poden participar les persones empadronades en l'àmbit afectat.

### **Ofereix**

---

**Document. Activitat.** Convocatòria de Consulta. Realització de Consulta.

### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

### **Informació complementària**

---

Quan la consulta fos conseqüència d'una iniciativa ciutadana se li pot aplicar el mateix reglament que afecta a la iniciativa.

---

L'objecte de la consulta no pot ser contrari a l'ordenament jurídic espanyol o català.

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** Al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona
- ✓ **Telemàtic:**
  - a través de la web de la ciutat <http://www.bcn.cat> on es podrà obtenir la sol·licitud
  - mitjançant el [Registre de la Seu electrònica](#)
- ✓ **Correu postal:** Al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Correu postal:** entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i la Direcció de serveis de democràcia Activa i descentralització (Passeig de sant Joan, 75, 3era planta, BCN08009)

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Telemàtic:** el procés de recepció es faria públic en la web municipal de la ciutat <http://www.bcn.cat>

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos.

### **MODALITAT 3: EL PROJECTE DE PARTICIPACIÓ DECIDIM**

#### **Descripció**

---

**Decidim** és la plataforma digital de programari lliure de participació que s'ha desenvolupat de tal manera que pugui ser utilitzat fàcilment per altres institucions i organitzacions per poder articular qualsevol tipus de procés democràtic.

#### **Ofereix**

---

**Informació/dades. Activitat.** Plataforma digital per desplegar espais de participació (iniciatives, assemblees, processos o consultes) i enriquir-los a través dels múltiples funcionalitats interactives per promoure, facilitar i ampliar la participació ciutadana (trobades presencials, enquestes, propostes, votacions, seguiment de resultats, debats, comentaris i molts més).

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Direcció de Serveis d'Innovació Democràtica
- ✓ Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica-Canòdrom

#### **Informació complementària**

---

Es facilita a la ciutadania organitzada de Barcelona la instal·lació tècnica de la plataforma Decidim, l'assessorament i formació per a la seva correcta utilització.

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web <https://decidim.org>

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web <https://decidim.org>

#### **Canals de Recepció**

---

- 
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web <https://decidim.org>

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ 10 % creixement del nombre de instàncies del Decidim en funcionament (extensió).
- ✓ 10% creixement del nombre d'usuaris registrats a les diferents instàncies del Decidim.

### **SUPORT I AJUT A LES ENTITATS, ASSOCIACIONS, COL·LECTIUS I CIUTADANIA EN GENERAL**

#### **DESCRIPCIÓ**

---

Es prioritza el suport als barris com espais d'identitat i convivència i s'articulen les diferents realitats associatives, pràctiques participatives i de capacitat de mobilització dels barris a una gran varietat de realitats, necessitats, experiències, etc.

Es dona suport i col·laboració a moviments ciutadans que tinguin com a eix la participació col·lectiva, oferint ajuts i recursos econòmics a les entitats i associacions de la ciutat per al desenvolupament de la seva tasca.

Igualment, es potencia el teixit associatiu i es desenvolupen formules per a la gestió de programes sectorials o equipaments que permeten models de gestió comunitària, incloent formes de cogestió.

#### **UTILITAT**

---

Facilitar les expressions de la ciutadania que mostren una clara voluntat de fer, de construir i de gestionar serveis comunitaris i serveis públics.

Millora del funcionament democràtic de les associacions i millora de la qualitat democràtica de les pràctiques organitzatives de la ciutat.

#### **GARANTIA**

---

La contribució del servei a potenciar un associacionisme de base àmplia, de funcionament democràtic i en xarxa, posant en valor i facilitant els processos d'associacionisme i d'autoorganització.

L'acompanyament als qui volen fer un pas més en el paradigma de la participació; substituint les demandes a l'Ajuntament i la participació en el debat públic per la demanda d'espais i eines a fi de poder dissenyar i gestionar els propis serveis.

#### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---

- ✓ Reglament de Participació Ciutadana (2017): <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&10/022017020132.pdf&1>
- ✓ Pla Municipal d'Acció Comunitària: [http://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/PlaMunicipalAC2018-2022\\_web.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/PlaMunicipalAC2018-2022_web.pdf)
- ✓ Model de bases de la Gestió Cívica dels equipaments per activitats i serveis municipals (BOP, 23 d'abril 2015): <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2015&04/022015011084.pdf&1>
- ✓ Normativa General Reguladora de les Subvencions Municipals: <https://www.icab.cat/files/242-238423-DOCUMENTO/consellmunicipal.pdf>

#### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

En el cas de la gestió cívica d'iniciativa institucional:

- ✓ **Drets:** dret a gestionar equipaments públics municipals, segons regula el document de bases

---

de la gestió cívica.

- ✓ **Deures:** formalitzar la gestió cívica d'acord amb els procediments que se'n deriven de la normativa citada anteriorment.

En el cas de les subvencions:

- ✓ **Drets:** dret a concórrer a la convocatòria de subvencions municipals atenent a les bases reguladores generals i específiques que es publiquen anualment.
- ✓ **Deures:** Els/Les sol·licitants han de presentar, durant el termini de presentació de les sol·licituds establert en la convocatòria, els documents bàsics 1 i 2 degudament complimentats i signats; corresponent cada sol·licitud a un sol projecte amb un únic codi de modalitat (àmbit temàtic, programa específic i àmbit territorial) al qual es vol concórrer.
- ✓ Els sol·licitants accepten la realització de les comunicacions previstes en la convocatòria per part de l'Administració, al correu electrònic que necessàriament han d'indicar.

---

#### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

En el cas de subvencions municipals:

1. Publicació i comunicació de la convocatòria de subvencions
2. Recepció de sol·licituds de subvenció
3. Anàlisi i avaluació de les propostes i projectes
4. Sol·licitud d'informació addicional i proposta de resolució
5. Publicació provisional de la resolució
6. Període d'al·legacions
7. Publicació definitiva

En el cas de la gestió cívica d'iniciativa institucional: (Per concurrència pública)

1. Publicació de la convocatòria i bases aplicables al Butlletí Oficial de la Província ( BOP) i altres mitjans de difusió municipal.
2. Presentació de propostes per part de les entitats juntament amb la documentació que acrediti la seva idoneïtat.
3. Període d'informació pública
4. La Comissió de Valoració pren decisió motivada i atenent als criteris fixats a les Bases de l'entitat seleccionada.
5. Formalització del conveni de col·laboració entre l'òrgan municipal competent i l'entitat.
6. Acceptació per part de l'entitat de la prohibició de cedir o transmetre la condició de gestor cívic, durada i manteniment i conservació de les instal·lacions o immobles municipals.
7. Fixació de règim econòmic, indicadors i control de gestió
8. Designació dels canals de participació
9. Concreció del règim de gestió de les instal·lacions auxiliars o complementàries.
10. Concreció de les causes d'extinció del conveni.

---

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Garantir el nombre de xarxes comunitàries en un mínim del 85% dels barris de la ciutat on es desenvolupin activitats relacionades amb elles.

### MODALITAT 1: SUBVENCIONS A PROJECTES DE CIUTADANIA

#### Descripció

---

L'Ajuntament valora i reconeix els projectes que es duen a terme des de la ciutadania activa i organitzada; i per això facilita els mitjans necessaris a les coordinadores de les entitats i associacions.



Es promouen acords de col·laboració amb associacions ciutadanes, mitjançant les quals s'ajudarà, si es legalment escaient, a facilitar el suport econòmic a programes i/o projectes específics d'aquestes associacions, sempre i que el seu contingut sia d'interès per a la comunitat i barri on es desenvolupen.

#### **Ofereix**

---

**Econòmic.** Suport econòmic

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Drets de Ciutadania i Participació

#### **Informació complementària**

---

Cal estar inscrit al Fitxer Gral. d'Entitats

<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19980000212&style=ciudadano>

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:**
  - amb els tècnics dels Centres Prestadors
  - al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** a la seu electrònica de la web de la ciutat  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Telemàtic:** per correu electrònic a [esuport\\_subvencions@bcn.cat](mailto:esuport_subvencions@bcn.cat), i al compte del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** carrer Avinyó, 32 primer pis BCN 08002, i a l'adreça del sol·licitant

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:**
- ✓ **Telemàtic:**
  - per correu electrònic al compte del sol·licitant
  - al web <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>
- ✓ **Telefònic:** SMS al telèfon del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça del sol·licitant

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Resoldre provisionalment i informar als sol·licitants abans de 4 mesos.

## **MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESP AIS PER INTERÈS PÚBLIC**

#### **Descripció**

---

Facilita espais i/o infraestructures amb la finalitat d'afavorir el desenvolupament d'usos i activitats d'interès públic i la implicació de la societat civil en la regeneració i dinamització del teixit urbà.

#### **Ofereix**

---

**Instal·lació. Recursos materials.** Un terreny, un edifici, sales d'actes, sales polivalents, sales de reunions, patis,... depenent en funció del centre i del reglament que afecti.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Depèn del lliurable que es tracti i de l'espai que es tracti. Veure: <http://lloguerespais.bcn.cat/ca/preus>

---

**Pagament:** Segons contracte de cessió d'ús.

---

#### **Centres Prestadors**

- ✓ Torre Jussana Centre de Serveis a les Associacions
- ✓ Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

---

#### **Informació complementària**

Torre Jussana fa cessió d'espais per a entitat.

---

#### **Canals de Petició**

- ✓ **Presencial:** al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** a la seu electrònica de la web de la ciutat  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=20030000880&style=ciudadano>

---

#### **Canals de Gestió**

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic de l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic
- ✓ **Correu postal:** de l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic

---

#### **Canals de Recepció**

- ✓ **Presencial:** a l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic

---

#### **Objectiu de gestió**

- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos.

---

### **MODALITAT 3: ASSESSORAMENT I SUPORT TÈCNIC A L'ACCIÓ COMUNITÀRIA**

---

#### **Descripció**

Assessorament i suport tècnic en accions o projectes veïnals que fomentin la convivència i la solidaritat, estimulin el treball conjunt i la cooperació entre els diferents agents i el territori.

---

#### **Ofereix**

**Informació/Dades. Document. Recursos materials.** Informació i dades en forma de documents, i altres recursos materials.

---

#### **Cost i forma de Pagament**

Gratuït.

---

#### **Centres Prestadors**

- ✓ Torre Jussana Centre de Serveis a les Associacions
- ✓ Direcció de Serveis d' Acció Comunitària

---

#### **Informació complementària**

Es potencia i vetlla també pel compliment i difusió del Codi ètic de les associacions.

Web d'acció comunitària: <https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/>

---

#### **Canals de Petició**

- ✓ **Telemàtic:** Per correu electrònic al tècnic referent del Direcció d'Acció Comunitària [acciocomunitaria@bcn.cat](mailto:acciocomunitaria@bcn.cat)
- ✓ **Correu postal:** a la Direcció d'Acció Comunitària, Passeig de Sant Joan, 75, 6ena planta. BCN 08009

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:** Per correu electrònic al tècnic referent del Direcció d'Acció Comunitària [acciocomunitaria@bcn.cat](mailto:acciocomunitaria@bcn.cat), i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** als telèfons 932564593, 932564566, 932564565 i al del sol·licitant

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** A la seu de l'entitat o associació, al barri, als equipaments de l'entorn, etc

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Donar resposta abans de 30 dies en el 90% de casos.

## MODALITAT 4: WEB DE LA XARXA DE CASALS DE BARRI A LA CIUTAT

### Descripció

---

Mitjà de comunicació i diàleg entre els veïns/es, persones usuàries i el barri en general. Transmet els valors essencials dels casals de barri; i a més, la web facilita la participació del veïnat en projectes comunitaris del barri.

### Ofereix

---

**Informació/Dades.** Informació i publicacions audiovisuals. Accés a cessió d'espais i a activitats diverses com la participació en projectes de voluntariat.

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Als casals de barri de districte. Veure <http://www.bcn.cat/casalsdebarri/ca/onsom.html>

### Informació complementària

---

Promou i facilita la possibilitat de dedicar temps lliure personal i col·laborar en creació i construcció de projectes comunitaris per als barris.

### Canals de Petició

---

- ✓ **Telemàtic:** al web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:** al web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Telemàtic:** al web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>

### Objectiu de gestió

---

- ✓ El 80% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri estarà publicada al web.

## MODALITAT 5: DECIDIM PER LES ORGANITZACIONS

### Descripció

---

**Decidim.Organitzacions** és un servei per proporcionar la plataforma decidim a les organitzacions socials de la ciutat de Barcelona amb l'objectiu d'enfortir la seva democràcia interna a través de

mitjans digitals.

### **Ofereix**

---

**Informació/dades. Activitat.** Plataforma digital configurar espais de participació (iniciatives, assemblees, processos o consultes) i enriquir-los a través dels múltiples components disponibles (trobadres presencials, enquestes, propostes, votacions, seguiment de resultats, comentaris i molts més).

### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Direcció de Serveis de Recerca, Desenvolupament i Innovació
- ✓ Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica-Canòdrom

### **Informació complementària**

---

Es facilita a la ciutadania organitzada de Barcelona la instal·lació tècnica de la plataforma Decidim, l'assessorament i formació per a la seva correcta utilització.

### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web <https://decidim.org>

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web <https://decidim.org>

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web <https://decidim.org>

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ 5% de creixement en el nombre de instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions.
- ✓ Nombre d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions superior a 15.000.

## **ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT INTERCULTURAL**

### **DESCRIPCIÓ**

---

Vol promoure la incorporació de l'enfocament intercultural en les polítiques públiques de l'Ajuntament de Barcelona i impulsar accions, en col·laboració amb altres actors, en els àmbits de ciutat, de districte i de barri, en el marc dels principis de la interculturalitat: reconeixement de la diversitat, igualtat de drets i equitat, i interacció positiva/diàleg intercultural. Acompanyament en la creació de nous projectes amb enfocament intercultural, aportant recursos tècnics, econòmics i comunicatius del Programa Barcelona Interculturalitat segons les especificitats dels territoris.

### **UTILITAT**

---

- ✓ Activitats antirumors per a població de diferents trams d'edat.
- ✓ Formació adreçada a professionals.
- ✓ Programació d'activitats i exposicions des de l'Espai Avinyó.

## GARANTIA

---

Treball col·laboratiu amb entitats i associacions per accions de sensibilització des de la proximitat; així com impuls de sinergies amb els diferents mitjans de comunicació per assolir un tractament més positiu de la diversitat cultural.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

✓ Veure: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca>

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

Veure: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca>

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Demanda.
2. S'analitza quin del serveis és el que millor s'adequa per donar-hi resposta.
3. En tot moment es fa un seguiment des de la coordinació del programa Barcelona Interculturalitat.

## Ofereix

---

**Informació/Dades. Document. Recursos materials. Assessorament.** Assessorament personalitzat. Oferta de formació. Activitats del catàleg d'activitats antirumors. Catàleg d'activitats de l'Espai Avinyó. Altres, segons necessitats.

## Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

## Centres Prestadors

---

✓ Espai Avinyó Llengua i Cultura

## Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** Passeig de St. Joan 75, 2a planta
- ✓ **Telefònic:** Al correu electrònic: [ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

## Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** Passeig de St. Joan 75, 2a planta
- ✓ **Telefònic:** Al correu electrònic: [ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

## Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** Depèn de la demanda. Es pot oferir a Passeig de St. Joan 75, 2a planta o "in situ" dependent del servei a oferir

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

✓ Organitzar 6 formacions anuals antirumors.

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 28/05/2021

### DIRECCIÓ DE SERVEIS DE DEMOCRÀCIA ACTIVA

ADREÇA	TELÈFON
Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona	932 564 556
Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	932 564 500

WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="https://decidim.barcelona/?locale=ca">https://decidim.barcelona/?locale=ca</a>	<a href="mailto:participacio@bcn.cat">participacio@bcn.cat</a>
<a href="http://governobert.bcn.cat/ca/">http://governobert.bcn.cat/ca/</a>	

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres  
✓ De 9 a 14h i de 16 a 18:30h  
Cal cita prèvia

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 6, 19, 54, 55, D50
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer

### DESCRIPCIÓ

Es proposa construir escenaris de relació entre institucions i ciutadania posant la coproducció de les polítiques locals com a element central. Entre d'altres, l'objectiu es privilegiar la veu i acció dels qui menys poder tenen, reconeixent els contrapoders urbans que es generen a la ciutat.

### INSTAL·LACIONS

Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la tercera planta, interior.

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ El Consell de Ciutat
- ✓ Els òrgans de participació territorials i sectorials
- ✓ Els processos participatius
- ✓ Iniciatives ciutadanes
- ✓ Consultes ciutadanes
- ✓ Plataforma Digital decidim.Barcelona

## DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA

### ADREÇA

Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona. Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932 564 562  
932 200 093

### WEB

<https://www.decidim.barcelona/>  
<http://ajuntament.barcelona.cat/innovaciodemocratica/ca/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[Innovació-democratica@bcn.cat](mailto:Innovació-democratica@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres  
✓ De 9 a 14h i de 16 a 18:30h  
Cal cita prèvia

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 6, 19, 33, 34, B24, H10, V19, D50, N1, N4
- ✓ **Metro:** L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer

### DESCRIPCIÓ

Es proposa desenvolupar entorns i infraestructures digitals de participació i col·laboració públiques i comunes i promoure que els processos d'investigació i innovació siguin participatius, oberts i col·laboratius.

### INSTAL·LACIONS

Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la tercera planta, exterior.

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Plataforma digital Decidim.Barcelona
- ✓ El projecte de participació Decidim
- ✓ DECIDIM per les organitzacions

## DIRECCIÓ DE SERVEIS D'ACCIÓ COMUNITÀRIA

### ADREÇA

Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932 564 471  
932 564 568

### WEB

<http://governobert.bcn.cat/ca/participacio>

### CORREU ELECTRÒNIC

[acciocomunitaria@bcn.cat](mailto:acciocomunitaria@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres  
✓ De 9 a 14h i de 16 a 18:30h  
Cal cita prèvia

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 6, 19, 54, 55, D50
- ✓ **Metro:** L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer

#### DESCRIPCIÓ

Òrgan que proposa repensar estratègies i formes d'entendre i entomar les relacions ajuntament-societat en l'escala comunitària.

El sentit de l'acció comunitària apunta a la construcció d'una relació entre el govern i la societat que, en certa manera, cal "reconstruir" a tots els nivells: polític, professional i entre la ciutadania activa.

#### INSTAL·LACIONS

Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la sisena planta.

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'espais per interès públic
- ✓ Assessorament i suport tècnic a l'acció comunitària

### TORRE JUSSANA CENTRE DE SERVEIS A LES ASSOCIACIONS

#### ADREÇA

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30, 08035 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

932 564 118  
Fax: 932 564 086

#### WEB

[www.bcn.cat/tjussana](http://www.bcn.cat/tjussana)

#### CORREU ELECTRÒNIC

[tjussana@bcn.cat](mailto:tjussana@bcn.cat)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres  
✓ De 09:00 a 14:10 i de 17:00 a 18:00h.  
Cal cita prèvia

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** N4, 19, 39, 45, 86, 87, 102, 185, V21
- ✓ **Metro:** L3 estació Montbau, L5 estació Horta

#### DESCRIPCIÓ

Centre que treballa amb un model de gestió que incorpora les pròpies associacions en un treball conjunt amb l'administració municipal en la definició i execució de les estratègies de suport i foment de l'associacionisme a la ciutat. Aquest model neix de l'acord entre l'Ajuntament i el Consell d'Associacions de Barcelona.

#### INSTAL·LACIONS

L'emplaçament de les instal·lacions de Torre Jussana és ideal per a la realització d'actes i activitats per a entitats. L'edifici, que data del segle XIX, ha estat reformat per acollir els serveis a les associacions, mentre que la ubicació a l'extraradi de Barcelona ofereix un entorn privilegiat de fàcil accés urbà. A més a més, les instal·lacions estan adaptades a les persones amb mobilitat reduïda, amb una rampa d'accés i ascensor interior.



---

Compte amb 300 m2 d'exterior per a fer activitats a l'aire lliure; 3 sales de reunions per a grups d'entre 3 i 15 persones i una sala polivalent, modulable, que pot acollir un màxim de 120 persones.

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Reglament de règim intern <http://tjussana.cat/docs/2013.RI.TJ.pdf>

---

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Cessió d'espais per interès públic
- ✓ Assessorament i suport tècnic a l'acció comunitària

### OFICINA D'AFERS RELIGIOSOS (OAR)

---

#### ADREÇA

C Comerç, 44. 08003 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

---

#### TELÈFON

932 564 342

---

#### WEB

[www.bcn.cat/dretscivils](http://www.bcn.cat/dretscivils)

---

#### CORREU ELECTRÒNIC

[oar@bcn.cat](mailto:oar@bcn.cat)

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

- De dilluns a divendres
- ✓ Del 24 de setembre al 24 de juny:
    - dilluns, dimecres i divendres de 09:00 a 14:00
    - dimarts i dijous de 09:00 a 18:00
  - ✓ Del 25 de juny al 23 de setembre:
    - de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00

Cal cita prèvia

---

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobús: 14, 39, 55
- ✓ Metro: L1 estació Arc del Triomf

---

#### DESCRIPCIÓ

---

Mediació interreligiosa intercomunitària: mediació davant de conflictes fonamentats en l'eix religiós.  
Potenciar el coneixement especialitzat del fenomen religiós a la ciutat.  
Garantia de drets humans. Assessorament en diversitat religiosa i gestió de la mateixa.

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

- ✓ Assessorament, informació, formació i sensibilització a entitats i ciutadania en general sobre la diversitat religiosa i dret a la llibertat religiosa i de culte.
- ✓ Proposta didàctica "Llocs de culte, espais per descobrir", adreçada a alumnat d'ESO.
- ✓ Blog "El Correu de l'OAR".
- ✓ Assessorament i acompanyament a entitats religioses en processos de regularització de centres de culte.
- ✓ Assessorament i suport a entitats religioses per a l'ús puntual d'equipaments i via pública per a la realització d'activitats religioses de caràcter puntual.
- ✓ Assessorament, formació i suport en tràmits i processos relacionats amb la gestió i activitats

---

de les entitats religioses (registres, subvencions, etc.)

- ✓ Informació i sensibilització a les entitats religioses en diversitat religiosa i dret a la llibertat religiosa i de culte.

---

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Acompanyament en l'àmbit intercultural i de la diversitat

### ESPAI AVINYÓ. LLENGUA I CULTURA

---

#### ADREÇA

Carrer Avinyó, 52, 08002 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

---

#### TELÈFON

934 127 224

---

#### WEB

[www.espaiavinyo.cat](http://www.espaiavinyo.cat)

<https://www.facebook.com/BCNAccioIntercultural>

<https://mobile.twitter.com/espaiavinyo>

---

#### CORREU ELECTRÒNIC

[espaiavinyo@bcn.cat](mailto:espaiavinyo@bcn.cat)

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

De dilluns a divendres

- ✓ De 10:00 a 20:00 h

---

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobús: 19, 39, 45

- ✓ Metro: L3 Liceu

---

#### DESCRIPCIÓ

---

Inicia l'activitat el març del 2011 amb l'impuls conjunt de la Direcció de Drets de Ciutadania i Immigració de l'Ajuntament de Barcelona, i del Consorci per a la Normalització Lingüística.

Parteix de la base que la diversitat cultural és un factor fonamental de la potencialitat creativa i productiva de l'espècie humana, un factor que enriqueix la convivència i referma els valors d'igualtat i respecte.

Per això, potenciem els valors de la interculturalitat creant espais de reflexió i, alhora, fent visible i posant en valor la creació d'artistes d'origens culturals diversos que, amb la seva obra, interaccionen amb la ciutat.

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

- ✓ Punt de trobada per a la reflexió i la creació intercultural.
- ✓ Activitats culturals sobre la diversitat a la seu del carrer Avinyó i a d'altres espais i equipaments de la ciutat ( exposicions, projeccions, xerrades, concerts,...)
- ✓ Oferta d'activitats antirumors i interculturals a l'alumnat de català del CNL i Plataforma per la llengua.
- ✓ Activitats que promoguin el coneixement en la cultura catalana popular i contemporània, a través de la participació en festivitats i altres expressions culturals.
- ✓ Activitats de coneixement de l'entorn històric i cultural a través del contacte amb els barris, institucions i equipaments (museus, biblioteques, etc.).
- ✓ Activitats del Catàleg Antirumors impulsat per l'Ajuntament de Barcelona que reforcen la

---

vessant sensibilitzadora i de convivència en el marc dels valors de la interculturalitat.

---

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Acompanyament en l'àmbit intercultural i de la diversitat

### DEPARTAMENT D'INTERCULTURALITAT I PLURALISME RELIGIÓS

---

#### ADREÇA

---

Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

---

#### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/inici>  
<https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-afers-religiosos/ca>  
<https://ajuntament.barcelona.cat/consell-municipal-poble-gitano/ca>

---

#### CORREU ELECTRÒNIC

[ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

De dilluns a divendres:

- ✓ De 9:30 a 14:00

Cal enviar un correu electrònic per ser atès.

---

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobús: H10, 6, 19, 33, 34, D50, 54, 55, N1, N4, N7, V19
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer

---

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Acompanyament en l'àmbit intercultural i de la diversitat

### ATENEU D'INNOVACIÓ DIGITAL I DEMOCRÀTICA

---

#### ADREÇA

---

Carrer Concepción Arenal, 165 (El Canòdrom - Parc de Recerca Creativa), 08027 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

---

#### TELÈFON

93 768 99 36

---

#### WEB

<https://canodrom.com/>

---

#### CORREU ELECTRÒNIC

[hola@canodrom.com](mailto:hola@canodrom.com)

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

De dilluns a divendres:

- ✓ De 9.00 a 19.00

Cal cita prèvia.

---

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobús: 62, 96, V29, N3, 11, 34, H6, 191

- 
- ✓ Metro: L1 Fabra i Puig
  - ✓ FGC: R3, R4, R7 Sant Andreu Arenal

---

#### **DESCRIPCIÓ**

Es proposa desenvolupar entorns i infraestructures digitals de participació i col·laboració públiques i comunes i promoure que els processos d'investigació i innovació siguin participatius, oberts i col·laboratius.

---

#### **INSTAL·LACIONS**

Edifici Canòdrom

---

#### **MODALITATS DE SERVEI**

- ✓ DECIDIM per les organitzacions

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 28/05/2021

Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.

És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.

### SERVEI: SUPORT A LA CORESPONSABILITAT CIUTADANA

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de processos participatius urbans (mitjana mensual)	23	-	-	-	-
Nombre de processos participatius (anual)	-	27	33	20	19

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Publicitar el 90% dels informes participatius o memòries participatives dels consells i processos participatius abans de tres mesos de la seva finalització**

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 3 mesos	90%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	106%	106%	106%	106%

Proposta pel 2021:

- ✓ Publicitar el 90% dels informes participatius o memòries participatives dels consells i processos participatius abans de tres mesos de la seva finalització

### MODALITAT 1: EL CONSELL DE CIUTAT

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de dictàmens publicats (anual)	1	4	5	3	2

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Publicar el 100% de la informació resultant a la web del Consell de Ciutat abans d'un mes des de la seva aprovació**

	2016
% assolit abans 1 mes	75%
Grau acompliment	75%

2. **Publicar el 100% de la informació resultant a la web del Consell de Ciutat abans de 2 mesos des de la seva aprovació**

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 2 mesos	90%	95%	100%	100%
Grau compliment	90%	95%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ *Publicar el 100% de la informació resultant a la web del Consell de Ciutat abans de 2 mesos des de la seva aprovació*

## MODALITAT 2: ELS ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ TERRITORIALS I SECTORIALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de consells sectorials coordinats en xarxa de consells	19	19	20	-	-
Nombre de consells sectorials (anual)	-	-	-	21	19

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Reducció del temps d'informació de l'acció de govern municipal a un màxim del 30% del temps total de les sessions plenàries dels consells sectorials per facilitar la participació activa i àmplia de la ciutadania present**

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	50%	30%	30%	30%	30%
Grau compliment	166%	100%	100%	100%	100%

2. **Aixecar acta de les demandes de la ciutadania en el 100% de les sessions dels consells sectorials, siguin plenàries, comissions o grups de treball**

	2016
% assolit	75%
Grau compliment	75%

Proposta pel 2021:

- ✓ *Reducció del temps d'informació de l'acció de govern municipal a un màxim del 30% del temps total de les sessions plenàries dels consells sectorials per facilitar la participació activa i àmplia de la ciutadania present*

## MODALITAT 3: PROCESSOS PARTICIPATIUS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'acords consensuats efectius	1.496	1.522	1.889	1.041	2.858

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10**

	2016	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	7,4	8,1	8,32	8,4	8,5

Grau compliment	106%	116%	119%	120%	121%
-----------------	------	------	------	------	------

Proposta pel 2021:

- ✓ Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7,5 sobre 10

#### MODALITAT 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

##### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'aportacions ciutadanes recollides	194.138	218.065	228.031	232.164	-
Nombre d'usuaris	-	-	-	-	25.717

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ

###### 1. Nombre de residents a Barcelona enregistrats a la plataforma superior a 15.000

	2016
Nombre de residents	25.717
Grau compliment	171%

###### 2. Nombre d'usuaris superior a 20.000

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'usuaris	25.717	27.308	30.639	33.388	25.717
Grau compliment	129%	130%	153%	167%	129%

###### 3. Nombre de visites anuals superiors a 70.000

	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites	77.000	119.353	131.045	238.649
Grau compliment	110%	171%	187%	341%

###### 4. Nombre d'instàncies noves anuals a entitats o associacions superior a 15

	2018	2019
Nombre d'instàncies	22	26
Grau compliment	147%	173%

###### 5. 5% creixement del nombre d'aportacions ciutadanes recollides al decidim.barcelona

	2020
% assolit	9,22%
Grau compliment	184%

###### 6. Nombre usuaris (participants) nous registrats a la plataforma superior a 10.000

	2020
Nombre d'usuaris	13.014
Grau compliment	130%

Proposta pel 2021:

- ✓ 5 % creixement del nombre usuaris (Participants) nous registrats a la plataforma
- ✓ Nombre de visites anuals superior a 75.000
- ✓ 5 % creixement del nombre d'aportacions ciutadanes recollides al decidim.barcelona

## SERVEI: DIVULGACIÓ I DIFUSIÓ DE LA DEMOCRÀCIA DIRECTA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de propostes ciutadanes a la plataforma <a href="https://decidim.barcelona">decidim.barcelona</a> per participar en la definició de l'actuació municipal durant els propers anys	10.860	-	-	-	-
Nombre d'iniciatives ciutadanes	-	5	9	4	0
Nombre de consultes convocades anualment	-	0	0	0	0

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	95%	95%	97%	0%
Grau acompliment	105%	100%	100%	102%	0%

#### 2. Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de tres mesos en el 95% dels casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	97%	0%
Grau acompliment	100%	100%	100%	102%	0%

Proposta pel 2021:

- ✓ Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos
- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de tres mesos en el 95% dels casos

## MODALITAT 1: INICIATIVES CIUTADANES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'iniciatives ciutadanes	0	5	9	4	0

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	95%	97%	0%
Grau acompliment	105%	105%	100%	102%	0%

Proposta pel 2021:

- ✓ Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos

## MODALITAT 2: CONSULTES CIUTADANES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------	------



Nombre de consultes convocades anualment	0	0	0	0	0
Nombre de processos participatius (anual)	-	27	33	-	-

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	97%	0%
Grau acompliment	105%	105%	105%	102%	0%

Proposta pel 2021:

- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos

## MODALITAT 3: EL PROJECTE DE PARTICIPACIÓ DECIDIM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020
Nombre de instàncies del Decidim en funcionament (extensió)	217
Nombre d'usuaris total registrats a les diferents instàncies del Decidim	505.041

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. 10 % creixement del nombre de instàncies del Decidim en funcionament (extensió)

	2020
% assolit	65,65%
Grau acompliment	66%

Proposta pel 2021:

- ✓ 10 % creixement del nombre de instàncies del Decidim en funcionament (extensió)
- ✓ 10% creixement del nombre d'usuaris registrats a les diferents instàncies del Decidim

## SERVEI: SUPORT I AJUT A LES ENTITATS, ASSOCIACIONS, COL·LECTIUS I CIUTADANIA EN GENERAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Valor global de les subvencions atorgades (en €)	980.000	907.998,06	718.208	721.089,29	363.000

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Augmentar el nombre de xarxes comunitàries fins aconseguir que en el 85% dels barris de la ciutat es desenvolupin activitats relacionades amb elles

	2016
% assolit	95%
Grau acompliment	112%

#### 2. Garantir el nombre de xarxes comunitàries en un mínim del 85% dels barris de la ciutat on es desenvolupin activitats relacionades amb elles

2017	2018	2019	2020
------	------	------	------

% assolit	100%	100%	100%	90%
Grau acompliment	118%	118%	118%	106%

Proposta pel 2021:

- ✓ Garantir el nombre de xarxes comunitàries en un mínim del 85% dels barris de la ciutat on es desenvolupin activitats relacionades amb elles

## MODALITAT 1: SUBVENCIIONS A PROJECTES DE CIUTADANIA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de projectes i accions que van rebre suport i/o ajuts	222	188	125	108	65

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Resoldre provisionalment i informar als sol·licitants abans de 4 mesos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 4 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Resoldre provisionalment i informar als sol·licitants abans de 4 mesos

## MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESPais PER INTERÈS PÚBLIC

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de cessions d'espais del servei	310	335	316	303	149
Nombre d'entitats receptores de les cessions d'espais del servei	60	60	71	86	42

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	97%	100%	100%	100%	95%
Grau acompliment	102%	105%	105%	105%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos

## MODALITAT 3: ASSESSORAMENT I SUPORT TÈCNIC A L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'entitats i associacions sense ànim de lucre usuàries del	1.897	2.609	2.171	2.538	4.656

servei (Torre Jussana)					
Nombre d'associacions coproductores de l'Associat	160	154	213	275	35
Nombre d'associacions participants de l'Associat	160	175	285	275	0
Xarxes Estables Coordinades: Casals de Barri, Nombre de participants	33	32	36	40	6
Suport a Plans i Processos comunitaris als barris (PDCs)	13	13	13	13	13
Suport a Plans i Processos comunitaris als barris (Accions Comunitàries i Processos als barris)	7	9	13	5	1.355
Nombre d'associacions i entitats, coproductores de les Energies Comunitàries	43	41	30	31	0
Nombre de persones participants de les Energies Comunitàries	336	665	234	63	0
Nombre de visites al web d'acció comunitària	-	-	-	16.755	33.481
Xarxes Estables d'Acció Comunitària	-	-	-	3	292

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Donar resposta abans de 30 dies en el 90% de casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 30 dies	98%	98%	98%	98%	90%
Grau acompliment	109%	109%	109%	109%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Donar resposta abans de 30 dies en el 90% de casos

## MODALITAT 4: WEB DE LA XARXA DE CASALS DE BARRI A LA CIUTAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites (web oberta a l'abril 2017)	6.047	9.687	16.789	15.516

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. El 80% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri estarà publicada a la web

	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	80%
Grau acompliment	119%	119%	119%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ El 80% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri estarà publicada a la web

## MODALITAT 5: DECIDIM PER LES ORGANITZACIONS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020
Nombre de instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions	21	40
Nombre d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions	-	11.314

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 5% de creixement en el nombre de instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions		2020
% assolit		90,48%
Grau acompliment		90%
2. Nombre d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions superior a 15.000		2020
Número usuaris		11.314
Grau acompliment		75%

Proposta pel 2021:

- ✓ 5% de creixement en el nombre de instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions
- ✓ Nombre d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim organitzacions superior a 15.000

## SERVEI: ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT INTERCULTURAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020
Formacions antirumors	6	6	6	3
- Persones formades	114	110	110	30
Altres formacions	14	28	31	17
- Participants	115	615	624	507
Activitats del catàleg antirumors	100	122	74	28
- Participants	4.794	4.739	4.352	692
Total d'activitats realitzades	448	391	362	181
Total de persones participants	10.309	10.781	10.067	5.381
Accions comunicatives	369	1.643	3.487	4.962
Impacte comunicatiu	-	50.475	137.454	225.048
Entitats adherides a la Xarxa antirumors	390	363	443	477
Projectes impulsats pels districtes	27	23	24	32
Projectes subvencionats	123	123	115	117

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Organitzar 6 formacions anuals antirumors		2018	2019	2020
% assolit		100%	100%	50%
Grau acompliment		100%	100%	50%

Proposta pel 2021:

- ✓ Organitzar 6 formacions anuals antirumors