

**Pla d'Acció per al Civisme a Mataró**  
**Memoria Civisme 2004**



# ÍNDEX

	Pàgina
Introducció .....	2
Objectius .....	4
Actuacions i programes 2004 .....	7
Indicadors de civisme 2004 .....	38
Valoració ciutadana dels serveis municipals .....	47
Informe final .....	49

# INTRODUCCIÓ

El Pla d'acció per al civisme, que el Ple de l'Ajuntament va aprovar el maig de 2002, va néixer amb la voluntat de treballar des del conjunt de l'organització per a la promoció de la convivència ciutadana i la sensibilització dels mataronins per temes, actituds, hàbits i comportaments que poden canviar el valor dels nostres actes, la nostra concepció i visió de l'espai públic i, en definitiva, la nostra valoració de la ciutat on vivim.

Amb aquesta intenció, el Pla de civisme vol infondre a les accions que es fan des dels serveis municipals dels principis de civisme mitjançant tot tipus d'activitats, des de les divulgatives o de sensibilització, informatives, educatives, fins les reguladores o normatives. En aquesta línia es treballa en la comissió tècnica de civisme en la qual hi ha representats els serveis municipals més relacionats amb civisme i convivència, per a garantir el coneixement i el respecte als drets de les persones i a les normes bàsiques de convivència.

Així, cal entendre el Pla d'acció per al civisme de Mataró com un instrument de treball mitjançant el qual promoure determinades actituds i comportaments del conjunt de ciutadans i ciutadanes. Es tracta d'un treball que necessàriament requereix temps perquè les actituds són difícils de modificar en qualsevol persona, i que ha de desenvolupar-se de forma transversal, perquè afecta pràcticament totes les àrees de treball de l'Ajuntament. És una feina que exigeix unes bases de treball sòlides, un ampli coneixement dels programes que actualment es desenvolupen i un seguiment del seu grau d'incidència.

En coherència, la Comissió de Seguiment del Pla d'acció per al civisme es va marcar com a objectius:

Conèixer, mitjançant la **memòria anual sobre el civisme**, l'evolució dels principals indicadors, per tal que permetin analitzar l'evolució de les actituds individuals i col·lectives respecte a la convivència, el respecte a l'espai públic i la participació activa dels ciutadans i ciutadanes.

**Unificar el conjunt d'actuacions** que desenvolupa l'Ajuntament respecte al civisme en un sol document de treball, mitjançant el qual optimitzar els esforços, coordinar les iniciatives i detectar les mancances per cobrir.

Establir, mitjançant la redacció d'una **ordenança** de civisme, les normes mínimes de convivència i respecte als altres i a l'entorn, comunes per a tots.

Enguany disposem de dades sobre el civisme del període 1998-2004, les quals ens seran de gran utilitat a l'hora de definir les accions dutes a terme durant el període 2005-2006, especialment les relatives a l'establiment dels continguts que han de tractar les campanyes ciutadanes de sensibilització al voltant del civisme.

També disposem, gràcies al recull de programes i de les memòries dels serveis municipals, de les actuacions que l'Ajuntament de Mataró ha dut a terme durant el període 2004 directament o indirectament relacionades amb el civisme. En total són més de 150 programes i accions, agrupats sota els 10 objectius que es marcava el Pla d'acció, i que donen resposta a la pràctica totalitat de necessitats detectades i als eixos que el Pla es proposa promoure.

Com a fita important del Pla, cal destacar que l'any 2004 es va aprovar inicialment l'Ordenança de civisme que ara ja ha entrat en vigor. D'aquesta manera l'Ajuntament compta amb una eina més per donar resposta a determinats casos que no és possible tractar per altres vies i que afecten de forma sensible la convivència ciutadana.

La informació reunida en el document que presentem a continuació recull dades dels darrers anys, i permet tenir una visió global de les actuacions que s'han realitzat l'any 2004, i també de les tendències sobre les actituds i comportaments dels ciutadans i ciutadanes de Mataró, d'acord amb els quals es podran definir les accions en el camp de la promoció del civisme.

**A**

**Objectius**

---

## **Objectius generals**

El Pla d'acció per al civisme a Mataró va néixer amb la voluntat d'articular actuacions i propostes que permetin desenvolupar els següents objectius:

### **Implicar la ciutadana en el civisme actiu**

Fomentar la cultura del respecte a l'entorn i als altres, i una actitud que promogui aquest respecte entre ciutadans i ciutadanes com a elements essencials per a la millora de la qualitat de vida i de la convivència.

### **Respectar l'espai col·lectiu**

Promoure l'ús responsable dels espais públics per garantir-ne el bon ús per part de tots. Fomentar la consideració de l'espai públic com a bé comú que cal preservar i compartir respectuosament.

### **Millorar la convivència i les relacions ciutadanes**

Incentivar i reforçar les relacions interpersonals mitjançant campanyes, activitats i espais de relació, especialment els associatius, com a mitjà per fomentar una convivència millor. Promoure la resolució pactada de situacions de conflicte o de xoc d'interessos.

### **Reduir els actes incívics premeditats**

Definir els mecanismes i actuacions destinats a disminuir els actes vandàlics, els usos indeguts de l'espai públic i les actituds que, de manera conscient, vulneren el respecte als altres o a l'entorn, i establir les fórmules per sancionar-los o reparar-los.

## **Objectius específics**

A fi d'assolir els objectius anteriorment descrits, s'han identificat deu camps d'actuació específics, a partir dels quals s'articulen les actuacions i programes per desenvolupar.

Aquests són:

1. Difusió, reconeixement i defensa dels **drets i deures** dels ciutadans.
2. Promoció de la **participació ciutadana** i de la **convivència**.
3. Foment de l'ús respectuós i responsable de l'**espai públic**.
4. Promoció de l'ús responsable dels **recursos naturals** i foment del reciclatge.
5. Incentivació i reforç de l'**ús racional del vehicle**, compatible amb la resta d'usos de la ciutat.
6. Inclusió, en els currículums de **formació escolar**, de programes i activitats destinades a fomentar el civisme.
7. Foment dels valors relatius al civisme entre els **agents econòmics**.
8. Inclusió, en tots els àmbits de la **gestió municipal**, de criteris i actuacions de foment del civisme.
9. Creació d'una **ordenança de civisme**.
10. Realització de **campanyes informatives i de sensibilització** sobre el civisme.

# B

**Recull d'actuacions i programes del Pla d'acció per al civisme a Mataró 2004**

---

*Pla d'acció per al civisme a Mataró*



## 1 - Drets i deures dels ciutadans: informació i garantia

*Difusió, promoció i reconeixement dels drets i deures, tant individuals com col·lectius.*

Difusió dels drets i deures dels ciutadans, amb la inclusió de les vies per exercir i reclamar els seus drets, així com dels mecanismes reguladors dels deures i sancionadors en cas d'incompliment.

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Inclusió de forma clara i entenedora dels drets i deures dels ciutadans respecte de l'Administració municipal i de les vies per garantir-ne el compliment.	Carta de serveis de llicències	Ciutat Sostenible / Imatge	Població en general	Tot l'any	Sí
	Reglament bàsic d'ús de les instal·lacions esportives municipals	Patronat Municipal d'Esports	Usuaris d'instal·lacions esportives municipals	Tot l'any	Sí
Difusió en cada departament o dependència municipal dels drets i deures dels ciutadans respecte als serveis, programes o procediments que s'hi realitzen.	Difusió activitat educativa alternativa a la denúncia	Polícia Local	Infractors	Tot l'any	Sí
Aprovació de l'Ordenança de civisme de Mataró per donar resposta a les possibles situacions de conflicte d'usos de l'espai públic i promoure'n un ús òptim i responsable per part de tothom.	Procés d'informació i participació un cop aprovada inicialment i durant el període d'exposició pública.	Via Pública Presidència – Secció de Civisme	Població en general i membres de consells de participació	3r. trim. 2004	Presentació a 15 consells municipals i difusió web

<u>Defensor del Ciutadà</u> com a figura que vetlla pels drets dels ciutadans en relació a l'actuació de l'Administració municipal o als organismes que en depenen, amb les pertinents garanties d'independència i objectivitat.	Atenció de casos	Defensor del Ciutadà	Ciutadans	Tot l'any	Núm. d'expedients: 89
Informació i orientació per poder exercir i reclamar els drets davant de tercers (públics o privats), per mitjà dels serveis d'informació municipal.	Informació sobre els seus drets per a les víctimes de delictes.	Policia Local – Unitat d'Atenció al Ciutadà ( UAC )	Víctimes de delictes	Tot l'any	Sí

## 2- Participació ciutadana i convivència:

*Foment de la consciència que la ciutat la formem tots, tant pel que fa a l'ús i gaudi diaris com a la seva planificació, estructuració i desenvolupament.*

2.1 Desenvolupament i promoció de les vies de participació en els afers de la ciutat reconeguts en el Reglament orgànic municipal.

Actuacions	Accions	Responsable	Destinatari	Calendari	Indicadors
Difusió de la informació relativa a l'actuació municipal com a element necessari i previ a qualsevol procés de participació.	Convocatòries de reunions informatives amb veïns per explicar projectes i actuacions que es faran a la ciutat	Participació Ciutadana	Ciutadans	Tot l'any	Nre. de reunions: 17 i assistents: 635
	Informació al web sobre les convocatòries d'òrgans de govern de l'Ajuntament i altres reunions municipals	Presidència	Ciutadans	Tot l'any	Nre. consultes: 14.529
	Edició i difusió de <i>l'Ajuntament Informa</i>	Presidència	Població en general	Tot l'any	Nre. cartells: 95 Nre. exemplars: 10.706
Facilitar la participació dels veïns a títol individual o organitzats en col·lectius, el dret d'iniciativa ciutadana i la participació de les entitats ciutadanes en l'organització municipal.	Innovacions per incrementar la participació en el procés d'aprovació de PAM i pressupostos.( Audiència pública temàtica)	Participació Ciutadana / Presidència/ Àrea de Serveis Centrals	Ciutadans	4t trimestre 2004	assistents: audiència temàtica: 140 audiència pública: 77
	Creació dels grups de treball de "Qualitat i seguretat ambiental" "Gestió del territori i qualitat de vida" i "Energia"	Ciutat Sostenible	Membres consell medi ambient i ciutadans	Tot any	9 sessions de treball
	Recepció i resposta de queixes, peticions i suggeriments.	Polícia Local	Població en general	Tot l'any	Nre. de queixes i respostes 207
	Reunions de consells municipals de participació i consells del patronats	Participació Ciutadana	Membres consells de participació	Tot l'any	Reunions Consells: 64. mitjana mensual: 5

2.2 Suport al teixit associatiu com a vertebrador de l'espai comunitari i com a agent clau per a l'impuls d'actituds cíviques:

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinataris</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Suport al seu funcionament ordinari mitjançant l'Agència Municipal d'Associacions.	Actualització dades Registre Municipal d'Entitats	Participació Ciutadana	Entitats de la ciutat	març 2004	Núm. entitats RME: 407
	Servei d'assessorament per a entitats i associacions	Participació Ciutadana	Entitats de la ciutat	Tot l'any	Núm. assessoraments: 161
	Programa de formació per a entitats, 4 cursos: disseny de programes, gestió d'equips, obligacions fiscals i administratives, i control econòmic	Participació Ciutadana	Entitats de la ciutat	Tot l'any	Nre. assistents: 51 alumnes
Promoció de la participació de la ciutadania en les associacions, mitjançant programes i actuacions de divulgació de la tasca que aquestes realitzen.	Suport a les entitats per la creació de planes web. Assessoraments personalitzats	Participació Ciutadana/ Tecnoescola	Entitats de la ciutat	Tot l'any	Nre. entitats presents: 51
	Col·laboració de les associacions i entitats juvenils en l'organització de les Fires Joves	Joventut	Joventut	Tot l'any	Nre. entitats que col·laboren: 7
	Col·laboració d'associacions i entitats juvenils i de lleure en el programa d'oci nocturn alternatiu per a joves	Joventut	Joventut	1r, 2n i 4rt trimestre	Nre. d'entitats participants: 10
Priorització en la convocatòria de subvencions dels programes o actuacions que fomentin el civisme.	Convocatòria per a l'atorgament de subvencions per a programes d'activitats d'entitats ciutadanes sense afany de lucre	Serveis Personals	Entitats i associacions	Anual	programes de subvencions 20 Nre entitats subvencionades 224

Foment del voluntariat i reconeixement de la seva tasca mitjançant el suport municipal a les associacions que l'impulsen.	Inclusió dels valors cívics com un dels factors per tenir en compte a l'hora de valorar l'atorgament de subvencions o d'establir convenis amb entitats ciutadanes	Serveis personals	Entitats i associacions	Anual	Convocatòries per a 20 programes de subvencions a entitats
	Atorgament d'una subvenció a la Societat de Pesca i Activitats Subaquàtiques (SPAS) pel concepte de seguiment de l' alguer amb el voluntariat de submarinistes i per la difusió dels valors del medi marí	Ciutat Sostenible		Anual	Sí
	Mostra d'associacions juvenils en el marc de les Fires Joves	Joventut	Joves	Setembre	Sí
	Formació de voluntaris ocasionals per a col·laboració en extinció d'incendis forestals	Protecció Civil / Generalitat	Ciutadans en general	1r. semestre	Nre. participants:15
	Formació de voluntaris municipals en manipulació d'extintors	Protecció Civil / RRHH / Parc de Bombers Mataró	Treballadors municipals	Anual	Nre. participants:117

### 2.3 Foment de la participació individual i col·lectiva mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació.

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Promoció del web municipal com a via per garantir l'accés a la informació i facilitar la participació per mitjà de mecanismes àgils	Elaboració de protocols d'informació sobre recursos d'interès per a la gent gran	Benestar Social	Gent gran i persones amb dependència	Tot l'any	Nre. protocols elaborats/revistats 5 protocols nous 20 revisats
	Realització de tràmits, gestions, queixes i suggeriments a través d'Internet.	Benestar Social	Gent gran	Tot l'any	Nre. queixes/suggeriments :2 Nre. gestions:2
	Elaboració del projecte de dinamització de la web d' entitats	Participació Ciutadana / Presidència	Entitats	3r trimestre	Sí
	Creació del web temàtic de l'alguer	Ciutat Sostenible/PMC/ Imatge/ Coordinació web	Població en general	Segon trimestre 2004	Sí
	Cursos "Posa't al dia"	Tecnocampus	Població en general	d'abril a desembre	Nre. de participants: 700
	Setmana noves tecnologies	Tecnocampus	Població en general	Del 20 al 27 d'octubre	Nre. persones participants: 2000

Implantació de nous mecanismes de participació mitjançant internet	Procés de participació a l'Audiència Pública de PAM i pressupostos per mitjà del programa Consensus	Participació Ciutadana	Població en general	4t trimestre 2004	Nre. d'aportacions: 59
	Elaboració del reglament del Consell de ciutat i dels consells territorials	Participació Ciutadana	Entitats i població en general	2n semestre 2004	Sí
	Recerca per a la revisió dels consells municipals de participació	Participació Ciutadana	Intern	2n semestre	Sí
	Projecte servei de mediació comunitària	Participació Ciutadana	Població en general	Tot l'any	Sí

2.4 Respecte i convivència: Foment de la relació entre els ciutadans com a actuació per al foment del respecte i de la convivència.

Actuacions	Accions	Responsable	Destinatari	Calendari	Indicadors
Seguiment de les mesures incloses en el Pacte per a la nova ciutadania.	Itineraris d'informació: unificació de criteris d'informació i de circuits, per orientar adequadament els usuaris. Aprovació de protocols	Pla per a la nova ciutadania/ Benestar Social /Participació Ciutadana/ OFIAC	Persones nouvingudes a la ciutat que es donen d'alta en el padró d'habitants	Tot l'any	Sí
	Revisió i actualització de la guia d'acollida "Benvinguts a Mataró" amb informació sobre drets i deures, i sobre els serveis de què es disposa	Pla per a la nova ciutadania/ Benestar Social/ IME / IMPEM/ OFIAC	Persones nouvingudes a la ciutat que es donen d'alta en el padró d'habitants	2n semestre	Sí
	Servei de Mediació Intercultural	Pla per a la nova ciutadania	Entitats, persones nouvingudes, serveis municipals i altres administracions	Tot l'any	Nombre de serveis: 2800 centres educatius, Benestar Social, Sanitat, IMPEM
	Prevenió absentisme noies marroquines	Pla per a la nova ciutadania/ Benestar Social	Noies d'origen marroquí en edat d'escolarització obligatòria	Curs escolar	Nre. de centres: 4 noies participants: 30
	Programa de sensibilització "Benvinguts a casa la Ramou"	Pla per a la nova ciutadania	Escolars	De febrer a maig	Nre. participants nois/es 400 Nre. Escoles: 14
	Programa "Contes d'arreu del món"	Pla per a la nova ciutadania/IME	Alumnes 4t primària	Del 26 al 30 d'abril 2004	Nre. alumnes: 350 Nre. escoles:12
	Joves Guies d'acolliment i acompanyament de nouvinguts	Pla per a la nova ciutadania/IME	Alumnes de secundària	De gener a juny	Nre. participants: 90 nombre de centres: 5
	Programa "Juguem a l'Aualé"	Igualtat i Solidaritat/ Patronat Municipal d'Esports	Alumnes de 6è primària	setembre- desembre 2004	Nre. participants: 550 nombre de centres: 14



Possibilitar la solució de conflictes relacionats amb el consum i els serveis.	Servei d'Atenció al Consumidor	Salut Pública	Població en general	Tot l'any	Nre. persones ateses: 1922
Oferir un sistema extrajudicial i voluntari que permeti resoldre les diferències sorgides entre consumidors i empresaris	Junta Arbitral	Salut Pública	Població en general	Tot l'any	Nre. tramitacions 44

### 3- Ús respectuós de l'espai públic.

*La confluència d'usos a la via pública és un element essencial de la vida de la ciutat i de l'establiment de lligams de convivència i relació. La compatibilització d'aquests usos i el respecte als altres i a l'entorn suposen un element essencial de la qualitat de vida.*

#### 3.1 Manteniment de la qualitat dels espais públics per tal de garantir-ne l'ús òptim en les millors condicions

Actuacions	Accions	Responsable	Destinatari	Calendari	Indicadors
Programes de manteniment, neteja i millora dels espais públics	Manteniment i millora de la via pública	Serveis Municipals i Manteniment	Població en general	Tot l'any	Compliment pressupostari
Foment de l'ús cívic dels espais públics de lleure (places i jardins, parcs, platges) mitjançant l'adequació i manteniment dels accessos i indicacions, i de les infraestructures necessàries per al seu bon ús (mobiliari, neteja, manteniment...)	Manteniment de parcs	Manteniment	Població en general	Tot l'any	Compliment pressupostari
	Instal·lació i manteniment de material i espais esportius a l'aire lliure	Patronat Mpal. d'Esports i Serveis Municipals	Ciutadans en general	Tot l'any	Compliment pressupostari
Realització de campanyes específiques destinades a fomentar el bon ús dels espais públics	Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura	Polícia Local / Unitat d'Educació Viària / Participació Ciutadana / IME / PME	Població en general	08 al 14 de novembre	Sí
	Sessions programa d'educació viària	Polícia Local – Unitat d'Educació Viària	Escolars	Curs escolar	Nre. alumnes: 7.133
	Sessions educatives en “Pràctiques cíviques i socials de solidaritat”	Polícia de Barri ( en col·laboració amb MMEE )	Escolars de secundària	Curs escolar	Nombre de sessions: 143 Només de civisme 74
	Cendrer ecològic	Serveis Municipals	usuaris platja	juny a setembre 2004	Sí
Comunicació i promoció del compliment de les normes d'ús dels espais públics pels ciutadans.	Campanya de gossos	Polícia Local	Propietaris de gossos	novembre 04	Nre. d'actes: 91

### 3.2 Foment de l'ús comunitari dels espais públics mitjançant la realització d'activitats

Actuacions	Accions	Responsable	Destinatari	Calendari	Indicadors
Realització d'activitats, promogudes directament per l'Ajuntament o en col·laboració amb altres agents, que tinguin per finalitat promoure l'ús i gaudi de l'espai públic, millorar el sentiment de <i>propietat col·lectiva</i> i fomentar la relació i convivència de la ciutadania (festes majors, activitats al carrer, fires, jornades de mobilitat sostenible...)	Suport a festes de barri o de carrer	Patronat Mpal. de Cultura / Participació Ciutadana	Població en general	Tot l'any	Nre. activitats: 22
	Organització de diades i festes ciutadanes (Reis, Carnestoltes, Sant Jordi, Les Santes, Onze de Setembre)	Patronat Mpal. de Cultura	Població en general	Tot l'any	Nre. activitats: 5
	Suport i col·laboració en diades i festes organitzades per entitats ciutadanes (setmanes culturals, romeries, sardanistes, Correllengua, castellers, Armats.....)	Patronat Mpal. de Cultura	Població en general	Tot l'any	Nre. activitats: 14
	Promoció del got reutilitzable en actes lúdics	Patronat Mpal. de Cultura	Població en general	Estiu	Sí
	Organització d'actes esportius propis del Patronat, en espais públics	Patronat Mpal. d'Esports	Població en general	Tot l'any	Nre. activitats: 6 Nre. usuaris: 4.500
	Suport a les entitats que organitzen actes esportius al carrer	Patronat Mpal. d'Esports	Als esportistes de clubs i ciutadans en general.	Tot l'any	Nre. activitats: 9 Nre. usuaris: 7.000
Regulació, autorització i supervisió de les activitats realitzades en espais públics, com a via per garantir-ne un ús responsable i respectuós.	Comprovació de llicències d'ocupació de via pública	Polícia Local	Ocupacions via pública	Temporada d'estiu	Nre. d'intervencions: Terrasses: 56 Actes: 9

### 3.3 Contaminació acústica i visual

Actuacions	Accions	Responsable	Destinatari	Calendari	Indicadors
Control, periòdic i de caràcter preventiu, de les emissions acústiques de vehicles, locals comercials i habitatges privats, acompanyat sempre d'informació destinada a promoure la consciència dels ciutadans i a aplicar les normatives i límits vigents.	Actualització anual del mapa acústic de la ciutat (urbanitzacions) i càlcul d'indicadors de soroll	Ciutat Sostenible	Ciutadans en general	Anual	Sí
	Anàlisi i validació de la proposta de zonificació acústica de Mataró realitzada pel Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya	Ciutat Sostenible	Ciutadans en general	Any 2004	Sí
	Realització de tallers d'acústica per escolars de 4t. d'ESO i 1r. batxillerat amb motiu de la Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura	Ciutat Sostenible	Escolars	Curs escolar	8 tallers
	Tramesa de l'estudi sobre l'impacte acústic en punts sensibles (centres docents i assistencials) de Mataró als respectius serveis gestors	Ciutat Sostenible	Serveis tècnics	Any 2004	Sí
	Campanyes de control de contaminació acústica de vehicles	Policia Local	Població en general	Anual	% de vehicles que incompleixen normativa : 12,40 mesurats 2749 positius 330
	Campanya quinzenal de soroll de motocicletes i ciclomotors	Policia Local			
	Campanya intensiva, al juny, de soroll de motocicletes i ciclomotors	Policia Local			
	Manteniment de llistat d'alarmes	Policia Local	Propietaris d'alarmes	Tot l'any	Nre. d'alarmes noves: 32
	Intervenció en alarmes de locals, particulars i vehicles	Policia Local	Propietaris d'alarmes	Tot l'any	Actes 8
Operacions de pavimentació amb asfaltat acústic	Manteniment	població en general	Tot l'any	superfície pavimentada : 9.441 m2	
Actuacions de l'Administració municipal per al manteniment de la neteja i dels espais públics.	Els previstos en el PAM	Serveis Municipals i Manteniment	població en general	Tot l'any	compliment pressupostari
Promoció de la implicació dels propietaris de béns i immobles de la seva neteja i manteniment, i de mesures destinades a fer-ho efectiu a través dels ajuts a la rehabilitació, de l'oficina de Promoció de l'Habitatge. Facilitar la informació sobre programes	Campanyes de difusió dels diferents ajuts que ofereixen l'Ajuntament i la Generalitat	Empresa municipal Prohabitatge Mataró SA	Ciutadans en general	Tot l'any	Nre. habitatges beneficiats pels ajuts: 719

de suport promoguts per altres administracions.					
Manteniment de la campanya sobre la distribució il·legal de publicitat.	Identificació i denúncia de la publicitat distribuïda il·legalment	Polícia Local	Infractors	Tot l'any	Nre. d'actes: 40

### 3.4 Animals de companyia

Actuacions	Accions	Responsable	Destinatari	Calendari	Indicadors
Seguiment del cens d'animals de companyia, i informació a tots els propietaris dels requisits per complir pel que fa a condicions sanitàries i d'ús de l'espai públic.	Manteniment i actualització dades informació	Salut Pública	Propietaris animals domèstics	tot l'any	Nre. animals censats: 3342 Nre. altes: 225 Nre. baixes: 195
	Informació obligació cens a les campanyes anuals	Polícia Local	Propietaris animals domèstics	tot l'any	Sí
Dispensació de materials que permetin als propietaris fer la recollida dels excrements dels animals de manera còmoda.	Dispensació de bosses en espais públics i instal·lació de bobinets	Manteniment	Propietaris d'animals domèstics	tot l'any	Nre. bosses distribuïdes: 1.569.500 bosses Nre. total de bobinets 86
Manteniment del programa "Animals a la via pública" destinat a garantir el compliment de la normativa.	Vigilància a la ciutat	Via Pública (Polícia Local ) Salut Pública	Propietaris de gossos	tot l'any	Nre. denúncies: 141
	Campanya anual i control diari	Polícia Local Salut Pública	Propietaris de gossos	tot l'any	Sí actes: 162
Campanya d'atenció als animals de companyia	Facilitar una oferta per a la vacunació antiràbica i tractament parasitari en col·laboració amb els establiments veterinaris	Salut Pública	Propietaris de gossos	2n trimestre 2004	Nre. usuaris: 255
Promoció de la llicència administrativa per a la "conducció" de gossos de races perilloses i del seu registre	Lliurament de llicències Formalització de registres Informació	Salut Pública	Propietaris de gossos races perilloses	Tot l'any	Nre. llicències: 19



## 4- Ús responsable dels recursos naturals i foment del reciclatge

*El respecte a l'entorn i als recursos naturals comporta avui un dels més importants reptes col·lectius, només assumible des de la conscienciació i participació activa de tothom.*

### 4.1- Foment de la consciència sobre el respecte al medi ambient i a la necessitat de reduir els consums.

Actuacions	Accions	Responsable	Destinatari	Calendari	Indicadors
Inclusió i seguiment dels programes establerts a través de l'Agenda 21 de Mataró	Avaluació del grau d'implantació del Pla d'acció ambiental	Ciutat Sostenible	intern i població en general	anual	implantació: 70%
	Càlcul dels indicadors de sostenibilitat	Ciutat Sostenible	intern i població en general	anual	en elaboració
	Elaboració dels controls ambientals	Ciutat Sostenible	intern i població en general	anual	en elaboració
Programes de foment de l'estalvi, gestió correcta i efectes dels diversos vectors ambientals (energia, aigua, emissions de gasos, soroll, etc.)	Disseny i execució dels treballs preliminars de la campanya de sensibilització ciutadana per una nova cultura de l'aigua	Ciutat Sostenible / AMSA	Ciutadans en general	any 2004	Sí
	Incentiu de producció de pràctiques agrícoles integrades, atorgant subvenció a l'Agrupació de Defensa Vegetal del Baix Maresme pel programa de solarització com a mètode alternatiu de desinfecció de sòls.	Ciutat Sostenible	Empresaris agrícoles	anual	Sí
	Control d'emissions dels gasos dels vehicles	Polícia Local	Conductors	tot l'any	Controls: 161 núm d'actes: 16
	Promoure l'estalvi d'aigua i energia entre les entitats usuàries de les instal·lacions esportives municipals	Patronat Mpal. d'Esports	Els usuaris de les instal·lacions esportives municipals	tot l'any	Sí

Programes d'informació i assessorament sobre la reducció d'ús d'aquests recursos, i de foment de la utilització d'energies renovables.	Difusió de les activitats de promoció de l'estalvi energètic i de les energies renovables en el marc de la Setmana de l' Energia impulsada per l'ICAEN	Ciutat Sostenible	Ciutadans en general	Quan va ser la setmana?	Sí
--	--	-------------------	----------------------	-------------------------	----



<p>Manteniment i ampliació dels programes i campanyes de conscienciació sobre aspectes concrets i de caràcter eminentment pràctic.</p>	<p>Bonificacions a les llicències d'activitats i de construcció que inclouen sistemes d'estalvi energètic</p>	<p>Ciutat Sostenible</p>	<p>Ciutadans en general</p>	<p>Tot l'any</p>	<p>Sí</p>
	<p>Impuls i seguiment d'activitats lligades al Projecte alguer</p>	<p>Ciutat Sostenible / PMC</p>	<p>Ciutadans en general</p>	<p>Tot l'any</p>	<p>Sí</p>
	<p>Impulsar la realització del programa de difusió de l'alguer de Mataró en el marc del Fòrum 2004 (Jornada Litoral i Sostenibilitat: la funció dels alguers de posidònia, exposició itinerant i edició del DVD interactiu "Un fons marí ple de vida: L'alguer de Mataró")</p>	<p>Ciutat Sostenible / PMC/ Imatge</p>	<p>Escolars i població en general</p>	<p>3r trimestre 2004</p>	<p>Nre. de visitants: 6.702</p>
	<p>Campanya recollida selectiva arbres de Nadal</p>	<p>Manteniment</p>	<p>Ciutadans en general</p>	<p>Mes de gener</p>	<p>Nre. d'arbres recollits: 180 (113 als punts de recollida i 67 a la deixalleria)</p>
<p>Manteniment i ampliació dels programes de formació en centres escolars d'educació mediambiental.</p>	<p>Gestió del programa d'educació i difusió de l'Agenda 21 "Mataró Sostenible" per a centres d'ensenyament, escoles d'adults i associacions de Mataró</p>	<p>Ciutat Sostenible</p>	<p>Centres educatius de Mataró</p>	<p>Tot l'any</p>	<p>Sí</p>
	<p>Promoure la distribució de l'agenda escolar europea 2004-2005 del medi ambient i el seu desenvolupament i el seguiment</p>	<p>Ciutat Sostenible / IME</p>	<p>Alumnes secundària</p>	<p>Curs 2004-05</p>	<p>Nre. agendas repartides: 1.697</p>

4.2- Facilitar els mitjans per al reciclatge i garantir el compliment de les normatives relatives al medi ambient i a la gestió de residus.

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Foment del reciclatge de deixalles domèstiques i d'edificis municipals.	Tramesa de material divulgatiu per promoure la recollida selectiva de matèria orgànica en l' àmbit domèstic, centres d'ensenyament i associacions de veïns dels tres barris pilot on està implantat aquest sistema.	Ciutat Sostenible Serveis Municipals Diputació de Barcelona	Escolars i associacions i usuaris deixalleries	4t trimestre 2004	Sí
	Distribució de contenidors rígids per a la recollida de paper i cartró a les escoles bressol de la ciutat	Ciutat Sostenible	Escoles bressol	1r semestre 2004	Sí
	Facilitació permanent de papereres per a la recollida selectiva de paper a les dependències municipals	Compres i contractacions	Dependències municipals	Tot l'any	Sí
	Recollida selectiva de paper, piles i tòners d'impressores	Serveis Municipals	Dependències municipals	Tot l'any	Sí

Millorar la recollida de residus entre el teixit empresarial	Disseny de la campanya de sensibilització sobre informació en la gestió de residus	IMPEM	Comerços i serveis d'ela ciutat	4t trimetre 2004	Sí
	Campanya residus industrials sancionadora	Policia Local	Industrials i comerciants	Tot l'any	Total 153 Industrial 120
	Controls permanents zones industrials	Policia Local	Industrials i comerciants	Tot l'any	
	Programar i gestionar una campanya de sensibilització pel nou sistema de recollida selectiva al Mercat de la plaça de Cuba i entorns: informador ambiental a usuaris potencials i distribució informació escrita	Serveis Municipals/ Imatge/IMPEM	Comerciants de la ciutat	novembre i desembre 04	Sí
Promoure el coneixement i el compliment de les normatives específiques relacionades amb el medi ambient i la sostenibilitat, en especial les relatives a l'abocament de residus urbans o de residus d'indústries i tallers mecànics.	Vigilància compliment ordenances municipals	Policia Local	Població en general	Tot l'any	Sí

## 5- Ús del vehicle, trànsit i aparcament:

*La mobilitat de persones, vehicles i mercaderies ha de basar-se en un model que permeti el correcte desenvolupament social i econòmic de la ciutat, i que, alhora, sigui sostenible i doni resposta a les diferents necessitats.*

Els criteris de gestió i revisió de la mobilitat queden recollits en el Pacte per a la mobilitat.

5.1 Pel que fa al foment de l'ús responsable i respectuós dels mitjans de transport, es continuarà realitzant:

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
La "Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura" el conjunt d'activitats que l'acompanyen.	Realització de tallers d'acústica per a escolars de 4t. d'ESO i 1r. Batxillerat amb motiu de la "Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura"	Ciutat Sostenible	Escolars	4t trimestre 2004	8 tallers
	Activitats lúdiques, esportives, socials i educatives	Policia Local / Unitat d'Educació Viària / Participació Ciutadana / IME / PME	Població en general	del 8 al 14 de novembre	Sí

Campanyes i actuacions destinades a fomentar l'ús respectuós de la via pública	Retirada de vehicles abandonats a la via pública	Policia Municipal – Unitat de Vehicles Abandonats	Població en general	Tot l'any	Nre. de vehicles retirats: 450
	Programa d'educació viària sobre l'ús de la bicicleta	Policia Local-Unitat d'Educació Viària	Alumnes 5è de primària	Tot l'any	Nre. d'alumnes curs escolar: 830
	Execució nova fase del carril bici- Porta Laietana i Av. President Companys	Servei de Mobilitat	Població en general	Tot l'any	Sí
	Redacció projecte nous trams carril bici - enllaç Passeig Marítim amb xarxa camins Cinc Sènies	Servei de Mobilitat	Població en general	Tot l'any	Sí
	Xarxa de camins escolars per millorar la seguretat en l'accés dels alumnes dels centres escolars	Servei de Mobilitat	Escolars	Primer semestre de l'any	Estudi camins a 7 escoles
	Manteniment del web “compartir cotxe”	Servei de Mobilitat	Població en general	Tot l'any	427 altes
	Nou web “compartir aparcament”	Servei de Mobilitat	Població en general	2n trimestre 2004	Sí
Sessions formatives alternatives a la denúncia de trànsit.	Realització de sessions	Policia Local	Infraactors	Tot l'any	Nre. d'assistents: 2.633
Les actuacions de la Policia Local destinades a evitar els comportaments incívics i que col·lisionen amb els drets d'altres ciutadans (aparcament a la vorera, en doble fila, excés de soroll o ús del clàxon...)	Vigilància compliment lleis de trànsit i Ordenança municipal de circulació	Policia Local	Població en general	Tot l'any	Nre. denúncies o % de vehicles que infringeixen: 86.466 denúncies
Establiment de zones de càrrega i descarrega, amb revisió periòdica per actualitzar-les segons els usos, costums i necessitats del moment.	Sol·licituds per iniciativa de la policia de barri o a petició de ciutadans de reserves i altres actuacions del Pacte de Mobilitat	Policia Local	Població en general	Tot l'any	Nre. sol·licituds: 449 per part dels Polícies de Barri
Proposta de zonificació acústica de Mataró realitzada pel Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya (Aplicació de la Llei de contaminació acústica 16/2002)	Anàlisi i validació de la proposta	Ciutat Sostenible	Població en general	2n trimestre 2004	Sí

## 6- Educació en el civisme:

*L'educació és l'àmbit essencial de transmissió no només de continguts, sinó també dels valors i actituds que tots hem d'assumir com a ciutadans.*

### 6.1 Inclusió de l'educació sobre el civisme en la formació bàsica

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Suport als agents educatius mitjançant el Projecte educatiu de Mataró, per desenvolupar estratègies i instruments que permetin generar noves vies de treball i difusió del civisme en les seves diverses vessants,	Difusió del Projecte educatiu de Mataró en els centres escolars i entre els docents de la ciutat	IME	Comunitat educativa	Tot l'any	Sí
Programa "Pràctiques cíviques i socials de solidaritat"	Sessions informatives i reunions en centres escolars, AMPA, i associacions de veïns	Policia Local – Mossos d'Esquadra	Escolars i associacions	Curs escolar	Nre. assistents: 143 sessions
Campanyes en el marc de l'espai educatiu	Campanya de promoció de l'escola pública	IME	Població en general	28/03/04 Festa Ensenyament Públic	Sí
	Campanya de parcs naturals – coneixement i respecte del medi ambient-	IME	Alumnes 6è primària	Curs 2004-2005	Nre. alumnes: 508
	Promoció dels valors cívics i de convivència en la Campanya "Anem al Teatre" i "Mostra de Teatre Juvenil"	IME / PMC	Alumnes d'Escola Bressol, primària i secundària	Curs 2003-2004	Nre. alumnes: 9.239
Potenciació d'hàbits de salut, pautes de convivència i sociabilitat a l'escola i a casa	Pere Flash, Tele Salut Programa lúdic didàctic basat en un espectacle de titelles i material complementari sobre hàbits alimentaris.	Salut Pública / IME	Escolars	Curs 2003-2004	Nre. CEIPS participants: 13 (100 % previst)
	Jornades de Salut i Alimentació	Salut Pública /	població en general	4t trimestre 2004	Nre. Activitats: 14 Nre. usuaris: 1.000 aprox.

6.2 Foment de programes i activitats destinats a promoure la formació i reflexió entorn al civisme.

Programa	Actuacions	Responsable	Destinatari	calendari	Indicadors
Foment valors cívics	Realització de tallers d'acústica per a escolars amb motiu de la setmana de la Mobilitat Sostenible <b>(vegeu apartat 5.1)</b>	Ciutat Sostenible / IME	Escolars	Del 10 al 14 de novembre	Nre. de tallers: 8
	Gestió del programa d'educació i difusió de l'Agenda 21 "Mataró Sostenible" per a centres d'ensenyament, escoles d'adults i associacions de Mataró <b>(vegeu apartat 4.1)</b>	Ciutat Sostenible	Escolars	Curs escolar	Sí
	Promoure la distribució de l'agenda escolar europea 2004-2005 del medi ambient i el desenvolupament i seguiment <b>(vegeu apartat 4.1)</b>	Ciutat Sostenible / IME	Centres de secundària	Curs 2004-05	Nre. agendes distribuïdes: 1697
	Xerrades informatives en casals i centres cívics	Benestar Social	Gent gran	Tot l'any	Nre. sessions informatives: 1 Assistents, mitjana: 15
	Sessions educatives sobre pràctiques cíviques i socials de solidaritat	Policia Local en col·laboració amb Mossos d'Esquadra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Civisme</li> <li>• Prevenció drogues</li> <li>• Mesures de seguretat</li> <li>• Professi3 de futur</li> <li>• Violència de gènere</li> </ul>	Curs escolar	Nre. d'alumnes: Total 3759 alumnes, 143 xerrades.  (només civisme: 1.892 alumnes, 74 xerrades)
	Organització dels parcs de Nadal	Joventut	Infants	Vacances de Nadal i Reis	Nre. usuaris: aprox. 2.146 nens

Foment de la realització, en equipaments municipals, d'activitats i programes de foment del civisme	Posar els equipaments socio-culturals a disposició d'entitats i de l'Administració per a l'organització d'activitats que promoguin els valors cívics	Participació Ciutadana	Entitats i ciutadans	Tot l'any	Nre. cessions d'espais: 510
Tinença responsable d'animals destinat a l'ensenyament primari.	Facilitar recursos educatius per a mestres	Salut Pública	Escolars	Curs escolar	Sí
Promoció de l'esport escolar com a eina educativa sobre el civisme i promoció de la consciència d'equip fomentant-ne un concepte no competitiu..	Organització dels Jocs Escolars (horari extraescolar)	Patronat Mpal. d'Esports	Escoles, clubs i col·lectius de lleure	Calendari escolar Curs: 2003-04	Nre. participants: 1.772 Nre. esports: 11
	Servei esportiu escolar	Patronat Mpal. d'Esports	Escoles	Calendari escolar Curs: 2003-04	Nre. participants: 3.114 Nre. esports: 4
Informació sobre el contingut i el procés de participació de l'ordenança de civisme	Mantenir informades les entitats sobre les noves normes i la legislació en matèria de civisme	Presidència / Via Pública	Entitats i membres de consells de participació	4rt trimestre 2004	Nre. assistents: Informació 15 consells municipals
Promoure la relació i el contacte amb altres ciutats catalanes que treballen en plans de civisme	Sessions de treball amb altres municipis	Presidència	Tècnics municipals	Tot l'any	Nre. de sessions: 3



## 7-PROMOCIÓ ECONÒMICA

*Foment dels valors relatius al civisme entre els agents econòmics*

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Facilitar el coneixement del mercat de treball i de les ocupacions als joves mitjançant la seva participació en entitats de voluntariat	Projove: oferir al jove l'oportunitat d'adquirir o desenvolupar competències professionals que més endavant li demanarà l'empresa ordinària, i també la promoció de valors com la solidaritat, la cobertura de necessitats socials ( projecte XPLORA)...	IMPEM	Joves en edat escolar	tot l'any	6 IES participants a XPLORA  92 joves participants a XPLORA
Promoure la creació de projectes empresarials de vessant social sense afany de lucre	Assessorament de projectes mitjançant la línia de microcrèdits - Fundació un sol món	IMPEM	Emprenedors amb dificultats d'accés al crèdit en el mercat ordinari, aturats de llarga durada...	tot l'any	6 assessoraments

## 8-Àmbit municipal

*L'Administració municipal ha d'incloure, en la totalitat de les seves actuacions, els programes accions o mitjans que garanteixin l'exercici efectiu dels drets i deures dels ciutadans, també ha de fomentar la convivència i el respecte a l'entorn.*

### 8.1 Àmbit transversal de l'actuació municipal en matèria de civisme

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Conscienciació del conjunt d'agents que hi ha a l'Ajuntament, de la seva responsabilitat en la promoció del civisme en totes les seves actuacions i programes.	Actuacions incloses en el marc de l'Agenda 21. Impuls, promoció i seguiment de la seva implantació mitjançant la Comissió Agenda 21	Ciutat Sostenible	Població en general	Tot l'any	Sí
Obligatorietat d'incloure en els plans anuals de treball i en les actuacions que en siguin susceptibles, actuacions, programes o iniciatives que promoguin el civisme.	Comunicació de les mesures incloses en el pla de seguiment i la seva realització	Comissió de Seguiment del Pla de Civisme	Programes i Serveis municipals	Tot l'any	Nre. de programes realitzats: 65
Inclusió i desenvolupament dels programes inclosos en el Pla d'acció per al civisme en el conjunt de departaments, regidories, empreses públiques i consells de participació municipal, segons els seus àmbits d'actuació i competències.	Comissió de Seguiment	Presidència	Organització Municipal	Tot l'any	resultats del Pla

## 9-Ordenança de civisme

---

*Per a la regulació de qüestions que poden generar una col·lisió en els usos de l'espai públic, a fi de promoure el respecte i la convivència. Tota sanció pel seu incompliment ha de tenir com a principal finalitat un canvi d'actituds que eviti la repetició de la infracció.*

### 9.1 Aprovació de l'Ordenança de Civisme de Mataró

<b>Actuacions</b>	<b>Accions</b>	<b>Responsable</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Calendari</b>	<b>Indicadors</b>
Elaboració del text definitiu de l'Ordenança de civisme de Mataró.	Aprovació inicial de l'ordenança i exposició pública	Via Pública	Ciutadans en general	4t trimestre 2004	Si
	Procés participatiu i d'informació	Secció de Civisme i Cooperació	Membres de consells municipals de participació i ciutadans en general	4t trimestre 2004	Informació a 15 consells municipals i 10 aportacions a través del web mpal. (consensus)
Establiment de mecanismes d'avaluació de la implantació de l'ordenança	Establiment dels circuits i mecanismes de recollida d'informació de l'aplicació de l'ordenança	Via Pública Pla de Civisme	Serveis municipals i ciutadania en general	Desembre 2004	Si

## 10-Campanyes

*El conjunt de la comunicació municipal ha de promoure una cultura de respecte i de civisme i, alhora, ha de desenvolupar campanyes específiques sobre les qüestions que es considerin de més importància en cada cas.*

### 10.1 Campanyes de difusió i conscienciació entorn del civisme:

Actuacions	Accions	Responsable	Destinataris	Calendari	Indicadors
Desenvolupament d'una campanya destinada a difondre les normes bàsiques de convivència, respecte i ús responsable de l'espai públic.	Tramesa de material divulgatiu per promoure la recollida selectiva de matèria orgànica en l'àmbit domèstic, centres d'ensenyament i associacions de veïns dels tres barris pilot on està implantat aquest sistema <b>(Veure 4.2)</b>	Ciutat Sostenible Diputació de Barcelona	Escolars i associacions	4t trimestre 2004	Sí
	Informació nous serveis de recollida de residus a empreses	Serveis Municipals / Imatge	Empreses	Desembre 2004	Tramesa fullets: 8.000
	Campanya de recollida selectiva. Informació deixalleries	Serveis Municipals / Imatge	Població en general	Abril 2004	Difusió material informatiu a 37.000 domicilis
	Impulsar la realització del programa de difusió de l'alguer de Mataró en el marc del Fòrum 2004 (Jornada "Litoral i Sostenibilitat: la funció dels alguers de posidònia, exposició itinerant i edició del DVD interactiu "Un fons marí ple de vida: L'alguer de Mataró") <b>(veure 4.1)</b>	Ciutat Sostenible / PMC/ Imatge	Escolars i població en general	3r trimestre 2004	Nre. de visitants: 6.702

	Inclusió de consells de tinença responsable d' animals domèstics en la difusió de la campanya de vacunació de gossos	Salut Pública/ Imatge	Propietaris d'animals i població en general	abril 2004	Distribució fullets: 3.000
	Campanya de sensibilització contra els sorolls	Polícia Local/ Secció de Civisme/ Imatge	Població en general	setembre 2004	Anuncis en OPIS distribuïts per la ciutat.
	Campanya de sensibilització contra el vandalisme	Polícia Local/ Secció de Civisme/ Imatge/ Serveis Municipals	Població en general	novembre 2004	Anuncis en OPIS distribuïts per la ciutat
	Campanya nou sistema recollida selectiva mercat plaça Cuba i entorns (4.2)	Serveis Municipals	Comerciants de la zona	novembre i desembre 2004	Sí
Desenvolupament de campanyes d'informació i de prevenció en diversos àmbits de la vida ciutadana	Campanya de difusió de serveis destinats a la gent gran "Xec Servei"	Imatge / Benestar Social	Gent gran major de 65 anys	desembre	Nre. fullets distribuïts: 17.000
	Difusió dels serveis de l'Agència d'Atenció a la Gent Gran en el calendari 2004 de la gent gran	Imatge / Benestar Social	Gent gran major de 65 anys	desembre	Nre. calendaris distribuïts: 17.000
Difusió pública dels principals indicadors de l'informe anual sobre el civisme com a element d'avaluació i promoció de la participació dels ciutadans en aquest àmbit.	Campanya de prevenció de riscos pirotècnics en revetlles	Imatge / Protecció Civil	Població en general	juny	Sí
	Col·laboració amb la Diputació de Barcelona en la campanya de prevenció d'incendis forestals	Imatge / Protecció Civil	Població en general	2n trimestre 2004	Sí
	Difusió de recomanacions per actuar en cas d'incendi forestal	Protecció Civil	Habitants d'urbanitzacions i zones forestals	2n trimestre 2004	Nre. de cartes enviades: 800

	Elaboració de plans d'emergència i formació en simulacres	Policia Local / Protecció Civil	Escoles i edificis públics	Tot l'any	Nre. escoles: 19
	Presentació de l'informe anual sobre civisme	Presidència – Secció de Civisme	Serveis municipals, entitats i ciutadans en general	2n trimestre 2004	Sí
	Informe anual del Defensor del Ciutadà	Defensor del Ciutadà	Serveis municipals, entitats i ciutadans en general	març 2004	Sí
	Presentació de la memòria de la Policia Local	Via Pública	Serveis municipals, entitats i ciutadans en general	2n trimestre 2004	Sí
	Informe anual de l'Observatori sobre el Consum de Drogues	Salut Pública	Serveis municipals i ciutadans en general		Sí 3r Informe anual

# C

**Indicadors de civisme 2004**

---

## CONCEPTE

---

El **civisme** és un concepte directament relacionat amb la **convivència i el respecte** als altres. En aquest sentit, doncs, el civisme es pot observar des d'una perspectiva de **pautes mínimes** de convivència que cal complir i, alhora, des d'una visió més activa basada en la **participació i el compromís solidari** dels ciutadans que actuen en benefici del conjunt de la comunitat.

El civisme, en qualsevol cas, **no es pot entendre de forma aïllada**, perquè resulta ser conseqüència, i al mateix temps hi contribueix, de la **qualitat de vida i sostenibilitat** del nostre entorn. En aquest entorn s'inclouen i interrelacionen multitud de factors: la problemàtica urbana, social, econòmica, ambiental, educativa, d'integració, de cohesió... El civisme d'una ciutat, a més d'objecte d'actuació directa, esdevé reflex, part visible i baròmetre de tots aquests factors. Podríem esmentar altres termes relacionats amb civisme com: societat, col·lectivitat, conflictes, vandalisme, racisme, premeditació, negligència, normes, sancions, pautes, tolerància, mediació, prevenció, llibertat, educació, cohesió, respecte, convivència, amabilitat, sostenibilitat, qualitat de vida, entorn, diàleg, participació, voluntariat, solidaritat.



## ESQUEMA

El Pla d'acció per al civisme a Mataró va definir en base a un diagnòstic inicial, els principals àmbits d'actuació i de seguiment

### CLASSIFICACIÓ DE TERMES

<b>ENTORN SOCIAL, EDUCATIU, ECONÒMIC I AMBIENTAL</b>
--

INCIVISME								CIVISME ACTIU				
Premeditació		Conflictes			Negligència			Conscienciació i compromís				
<b>Vandalisme</b>	<b>Racisme</b>	<b>Amb l'autoritat</b>	<b>Baralles</b>	<b>Conflictes veïnals/famílies</b>	<b>Molèsties</b>	<b>Neteja via</b>	<b>Vehicles i mobilitat</b>	<b>Animals domèstics</b>	<b>Voluntariat</b>	<b>Urbanitat</b>	<b>Ètica ambiental</b>	<b>Participació ciutadana</b>

Partint d'aquesta classificació es van definir dos objectius bàsics del Pla de civisme:

- Reduir els actes **incívics**
- Fomentar el **civisme actiu**

A més de les actuacions directes destinades a assolir aquests dos objectius, hi ha determinats **elements de l'entorn** sobre els quals cal tenir especial cura, perquè presenten condicionants clarament relacionats amb les conductes.

## INDICADORS RELACIONATS AMB EL CIVISME

En compliment dels acords presos en el Pla d'acció per al civisme a Mataró, la Comissió de Seguiment ha realitzat la memòria sobre l'evolució del civisme, basant-se en els indicadors que es van concretar per a les memòries anuals.

Els indicadors utilitzats procedeixen de fonts secundàries, de registres vinculats al funcionament dels diferents departaments, registres dels quals es poden extreure simplement **indicis o tendències orientatives** més que una deducció directa en termes de civisme. En tot cas ens ofereixen una visió aproximada del que avui passa a Mataró, d'acord amb la qual podem definir i orientar les accions destinades a fomentar el civisme actiu i a reduir els actes incívics premeditats o per negligència.

En el present document es recullen les dades d'aquests indicadors des del 1998 fins al 2004. Hi ha, per tant, una sèrie de set anys que permet comparar les variacions dels períodes 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, i 2003/2004 des de l'aprovació del Pla d'acció per al civisme a Mataró.

### Actes incívics premeditats:

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004		2000 2001		2001 2002		2002 2003		2003 2004
Vandalisme, pintades	53	88	184	169	118	161	101	-8%	+	-30%	+	36%	-	-37%	+
Altres actes de vandalisme(1)	382	365	491	151	253	347	226					37%	-	-35%	+

(1) Danys mobiliari via pública; dades de 2001 i 2002 no comparables, per canvi en el criteri de recollida d'informació

Aquestes dades es refereixen només a les intervencions o notificacions de la Policia Local en relació a pintades o altres actes vandàlics ( destrosses de patrimoni, punts de llum, contenidors... ).

Si comparem les dades 2002-2003-2004, veiem que l'any 2003 s'enregistra una forta tendència a l'alça i que les xifres assoleixen uns nivells considerables respecte al 2002, i es mantenen com una punta si les comparem amb el 2004, any en el qual han experimentat un descens important –entre un 35 i un 37%- situant-se en valors fins i tot inferiors als del 2002.

## ACCIONS SERVEIS MUNICIPALS I MANTENIMENT

Una altra font d'informació pel que fa a l'incivisme prové de les dades que els Serveis Municipals i Manteniment faciliten en relació a les actuacions que han de portar a terme com a conseqüència de situacions incíviques premeditades i relacionades amb el vandalisme, les dades dels quals s'indiquen a continuació.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004								
<b>Contenidors Rsu Cremats</b>		58	30	21	137	13	10								
<b>Contenidors de selectiva cremats</b>		20	19	44	22	17	10								
<b>Grafitis i pintades en contenidors</b>		395	385	149	23	39	232								
<b>Papereres trencades</b>		4	106	169	122	82	*287								
<b>Pintades i grafitis</b>	107	179	263	159	148	161	184								
<b>Punts de llum trencats</b>	597	438	537	583	487	594	433	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>			
<b>Total</b>		<b>1094</b>	<b>1340</b>	<b>1125</b>	<b>939</b>	<b>906</b>	<b>1156</b>	-16%	+	-17%	+	-4%	+	28%	-

\* Dada no comparable per canvi criteri recollida informació

Podem observar al llarg d'aquesta sèrie d'anys un descens significatiu dels actes incívics que tenen per objectiu els contenidors de residus sòlids urbans o de recollida selectiva. També ha disminuït significativament el vandalisme contra els punts de llum, dada que assoleix la xifra més baixa d'aquesta sèrie de set anys que estem analitzant.

Per contra, veiem un increment significatiu de les pintades i grafitis i de les papereres trencades –malgrat que per un canvi de criteri en la recollida d'informació, aquestes dades no són comprables amb les dels darrers anys-. Per això, en aquest cas la tendència del nombre d'actes incívics que han ocasionat la intervenció dels Serveis de Manteniment i Serveis Municipals ha enregistrat una evolució negativa, amb un increment general del 28%.

En el següent quadre es recull el conjunt d'actuacions dels Serveis Municipals i Manteniment per actes de vandalisme, segons tipologia, amb l'estimació del cost que se'n deriva.

ACTUACIONS	2002			2003			2004		
	Nº	C. unit	Cost total	Nº	C. unit	Cost total	Nº	C. unit	Cost total
Cont. RSU cremats plàstic	137	306,52	41993,24	13	306,52	3984,76	2	306,52	613,04
Cont. RSU cremats metall		426,72	0	0	426,72	0	8	426,72	3413,76
Cont.de selectiva cremats	22	682,08	15005,76	17	682,08	11595,36	10	682,08	6820,8
Grafitis i pintades en cont.	23	24,04	552,92	39	24,04	937,56	232	24,04	5577,28
Papereres trencades	122	100,98	12319,56	82	100,98	8280,36	287	123,60	35473,03
Pintades i grafitis	148	71,2	10537,6	161	144,42	23251,62	184	115,49	21249,31
Punts de llum trencats	487	10,96	5337,52	594	10,96	6510,24	433	9,71	4205,57
<b>Total</b>	<b>939</b>		<b>85746,6</b>	<b>906</b>		<b>54559,9</b>	<b>1156</b>		<b>77352,79</b>
<b>Recollida excrements gossos vespacan</b>	34899			48235			49985		

Dades no comparables per canvi criteri recollida

L'increment del cost econòmic derivat dels actes vandàlics es produeix principalment per l'increment del vandalisme, la reposició i la reparació de papereres trencades –però aquesta dada com ja s'ha comentat anteriorment ha experimentat un canvi en el criteri de recollida, la qual cosa no la fa comparable amb els altres anys-. El que sí podem constatar que ha experimentat un increment real són les pintades en contenidors, si bé n'han disminuït altres incidències com les derivades de la crema de contenidors. És per això que la despesa en reparació dels efectes d'actes vandàlics ha tingut un increment del 41,78% respecte al 2003.

L'any 2002 es va començar a disposar de les dades de l'activitat del Vespacan (recollida d'excrements de gossos). S'observa un increment de la recollida d'un 38,21% durant l'any 2003 i d'un 3,63% l'any 2004.

## CONFLICTES

L'any 2002 es va produir un increment general dels conflictes i baralles que en el seu moment es va interpretar en relació amb la implantació a la nostra ciutat del Cos de Mossos d'Esquadra. L'experiència d'altres poblacions semblava demostrar que l'arribada dels mossos anava lligada amb un cert increment de denúncies durant els dos primers anys; en el cas de Mataró els anys 2003 i 2004 presenten una tendència a la baixa. L'any 2004 l'indicador que augmenta és el que fa referència a les baralles en locals o a la via pública. En canvi baixen significativament les baralles amb l'autoritat i els conflictes familiars

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2000 2001	2001 2002	2002 2003	2003 2004
<b>Amb l'autoritat</b>	44	66	28	20	27	28	20	-29% +	35% -	4% -	-29% +
<b>Baralles ( via pública o locals )</b>	304	384	419	409	443	420	448	-2% +	8% -	-5% +	7% -
<b>Conflictes familiars</b>	83	106	106	97	147	144	126	-8% +	52% -	-2% +	-13% +

## NEGLIGÈNCIA

Les dades relatives a la negligència corresponents a l'any 2004 són positives en relació a 6 dels 7 indicadors de què disposem. Enguany l'indicador negatiu és el que fa referència al mal estacionament de vehicles, que s'ha incrementat en un 10,5 %. La resta els interpretem com a positius i ens indiquen que les molèsties produïdes per persones han disminuït un 6,6%, les produïdes per animals domèstics un 10,6%, les emissions de gasos i sorolls dels vehicles un 1,8% i un 0,6% respectivament, els expedients de salubritat disminueixen en un 15,5 % i l'assistència als animals domèstics s'ha incrementat en un 10,9

Cal destacar que en referència a les molèsties produïdes per animals -principalment gossos- que l'any 2003 s'havien incrementat un 28%, enguany s'ha canviat la tendència i s'han disminuït en un 10,6%.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2000 2001	2001 2002	2002 2003	2003 2004
<b>Molèsties per persones</b>	1775	2024	2201	2097	2323	2179	2035	-5% +	11% -	-6,2% +	-6,6% +
<b>Mal estacionament vehicles</b>		9437	11044	11324	11307	10868	12011	3% -	-0,15% +	-3,88% +	10,5% -
<b>% Vehicles emissions gas &gt;normativa</b>	22,7 %	22,8%	13,9%	*(2)	10,80%	13,80%	12,00%			3% -	-1,8% +
<b>% Vehicles soroll &gt;normativa</b>		10,6%	5,5%	18,2%	14,70%	15,10%	12,40%	13% -	-3,50% +	0,4% -	-0,60% +
<b>Molèsties per animals</b>	170	255	265	396	341	435	389	49% -	-16% +	28% -	-10,6% +
<b>Assistència animals domèstics</b>	174	162	98	105	122	230	255	7% +	16% +	89% +	10,9% +
<b>Expedients salubritat</b>	89	75	57	90	157	155	131	58% -	74% -	-1% +	-15,5% +

(2) No es disposa de les dades

## CIVISME ACTIU

L'apartat següent ens aporta les dades relatives al civisme actiu que ens indiquen la conscienciació, la implicació i la complicitat ciutadana en el manteniment i la millora de la qualitat de vida a la ciutat.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2000 / 2001	2001 / 2002	2002 / 2003	2003 / 2004				
<b>Moviment associatiu ( entitats )</b>	254	274	312	344	382	409	13,9%	+	10,3%	+	11,0%	+	7,1%	+
<b>% reciclatge de residus urbans</b>	5,2%	6,5%	7,0%	11,6%	14,9%	16,8%	0,5%	+	4,6%	+	3,3%	+	1,9%	+
<b>Consum dom.d'aigua ( m3/persona )</b>	47,2	46,7	46,2	45,3	45,45	45,05	-0,01%	+	-0,02%	+	0,0%	-	-0,9%	+
<b>Consum ind.d'aigua ( m3/indústria abonada</b>	8257	7666	8070	7788	8448	7882,98	5,3%	-	-3,5%	+	8,5%	-	-6,7%	+
<b>Consum total d'energia ( Tep/persona )</b>	1,2	1,3	1,31	1,37			0,8%	-	4,6%	-				

No es disposa de les dades

Els indicadors relatius al civisme actiu que fan referència a les persones, moviment associatiu, percentatge de reciclatge de residus, i consum domèstic d'aigua per persona presenten una millora general continuada des de fa cinc anys, malgrat que el consum domèstic d'aigua va augmentar lleugerament l'any 2003.

L'indicador d'ús d'aigua industrial que havia augmentat durant el 2003, ha disminuït sensiblement durant 2004. Malgrat aquest canvi sembla positiu, no podem entrar en l'anàlisi de la dada donat que no coneixem la causa concreta d'aquest comportament i el consum d'aigua per indústria abonada pot presentar variacions a causa de la inclusió o baixa d'indústries de diferents dimensions.

## VALORACIÓ CIUTADANA DELS SERVEIS MUNICIPALS

---

L'informe d'avaluació de la satisfacció ciutadana de la gestió municipal elaborat per l'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat de la Diputació de Barcelona, que es va realitzar l'any 2004, ens dóna algunes orientacions més sobre la prestació de serveis i sobre les necessitats que els ciutadans perceben al respecte.

Cal tenir en compte que la percepció de la ciutat, el concepte i la valoració del seu funcionament poden fer variar el comportament i els hàbits de les persones que hi viuen.

Podem extreure algunes dades que poden ser d'interès per la seva relació o aportació a les que obtenim directament dels serveis municipals.

L'enquesta ens mostra que el 91% dels entrevistats estan bastant o molt satisfets de viure a Mataró, mentre que només un 8 % ho està poc o gens. Aquesta dada ens pot indicar que aquest 91% de persones que consideren Mataró com una bona ciutat per viure, serien un col·lectiu potencialment compromès amb el manteniment d'una bona qualitat de vida i de convivència a la ciutat, i per tant interessats en tot el que faci referència a la promoció del civisme i receptius a informacions i campanyes municipals.

Pel que fa a la gestió municipal, els entrevistats atorguen una valoració a la gestió de l'Ajuntament entre 5 i 7, amb una mitjana de 6.

Els serveis més ben valorats són: el manteniment de parcs i jardins, la recollida d'escombraries i el transport públic.

Atès que la neteja urbana és un aspecte que la ciutadania considera important i és un àmbit clau de l'actuació municipal, s'ha demanat l'opinió respecte a quins aspectes relacionats amb la neteja urbana cal millorar. La majoria d'entrevistats considera que són, en primer lloc, els excrements d'animals a la via pública, seguit de la neteja dels carrers i passos subterranis i de les pintades.



Pel que fa a la mobilitat, un altre dels aspectes de preocupació ciutadana, tenim d'una banda, una bona valoració del transport públic, mentre que circulació i aparcament són els dos punts menys valorats.

## INFORME FINAL

---

Abans d'entrar a analitzar les dades de la memòria és interessant destacar dues actuacions de l'any 2004 en les quals ha estat rellevant el treball del Pla de civisme:

En primer lloc, l'aprovació de l'Ordenança de civisme, fita important del Pla d'actuació de 2004, que ha estat treballada amb l'assessorament i el debat en la comissió tècnica del Pla. Va ser objecte d'un procés d'informació i participació després de la seva aprovació inicial i ha entrat en funcionament durant el primer trimestre de 2005.

En segon lloc, i considerant que el Pla de civisme havia de formar part del Pla de seguretat local, s'ha inclòs la comissió tècnica de civisme com a grup de treball per elaborar aquesta part específica del Pla de seguretat local.

Un aspecte nou iniciat a finals de l'any 2004, ha estat la presentació i aprovació d'un projecte d'Agents Cívics i Ambientals, dins de la convocatòria del Plans d'ocupació de la Generalitat de Catalunya. Un equip de 8 persones que desenvoluparà tasques informatives i educatives en matèria de residus, estalvi d'aigua i difusió de consells de civisme. Aquesta acció es farà en coordinació entre la Regidoria de Ciutat Sostenible, Serveis Municipals i la Secció de Civisme.

En relació als resultats de la memòria del 2003, cal explicar que durant el 2004 s'han programat accions i campanyes per tal d'actuar sobre els 4 punts que s'havien pogut detectar, per donar resposta al que la memòria indicava com a qüestions prioritàries:

- Es varen introduir consells de tinença responsable d'animals domèstics dins els materials informatius de la campanya de vacunació i atenció als animals de companyia, per tal de contribuir a la disminució de les **molèsties** ocasionades per **animals domèstics**.
- Es varen realitzar dues campanyes de sensibilització, una sobre **sorolls de vehicles** i l'altra en relació als **actes vandàlics** mitjançant cartells al carrer i als mitjans de comunicació local, que varen coincidir amb campanyes d'intervenció del servei de policia local.

- Es va preparar una campanya informativa personalitzada sobre **reciclatge de residus** a les zones de la ciutat on s'ha detectat més mancances i desconeixement en aquest tema, que s'ha realitzat a principis de 2005.

Entrant ja en l'anàlisi de les dades que recull la memòria 2004 i que fan referència als indicadors del Pla d'acció per al civisme a Mataró, cal comentar que, en general, presenten tendències positives. Malgrat aquesta tendència general hi ha determinats elements que destaquen perquè presenten una evolució negativa sobre la qual caldria actuar. Són els següents:

- 1.- Actes vandàlics: com ja s'ha comentat anteriorment, s'han incrementat alguns actes de vandalisme premeditat com els **grafits i pintades** en el mobiliari urbà i concretament en contenidors i papereres.
- 2.- Conflictes: hi ha un cert increment de les **baralles a la via pública o en locals**, que malgrat no ser preocupant, sí que indica una certa tendència al creixement que s'ha de vetllar.
- 3.- Negligència: hi ha un creixement evident i marcat dels casos de **mal estacionament de vehicles**.

Per completar les tendències d'aquests indicadors podríem afegir altres punts que en els resultats de l'enquesta de satisfacció ciutadana no eren ben valorats o calia millorar, com les deposicions dels animals a la via pública, la neteja de carrers i passos subterranis i la circulació.