



Reglament de Participació Ciutadana de Granollers

- Document per ser sotmès a consulta pública amb caràcter previ a l'elaboració del projecte -

Impulsat per:



Ajuntament de Granollers

En compliment de l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

“Article 133. Participació dels ciutadans en el procediment d'elaboració de normes amb rang de llei i reglaments.

1. Amb caràcter previ a l'elaboració del projecte o avantprojecte de llei o de reglament, s'ha de substanciar una consulta pública, a través del portal web de l'Administració competent en la qual s'ha de demanar l'opinió dels subjectes i de les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma sobre:

- a) Els problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa.*
- b) La necessitat i oportunitat de la seva aprovació.*
- c) Els objectius de la norma.*
- d) Les possibles solucions alternatives reguladores i no reguladores.”*

El Pla de Participació aprovat per unanimitat en el Plenari Municipal de febrer de 2010 expressava la voluntat de l'Ajuntament d'aprofundir en aquest àmbit, i assenyalava les principals estratègies i actuacions a desenvolupar en els propers anys.

2

Alhora, el desenvolupament i aplicació del Pla de Participació Ciutadana formava part dels objectius i accions del II Pla Estratègic de Granollers, dins l'apartat de “Foment de l'excel·lència de l'administració pública local en la gestió relacional”.

Més que no pas problemes a resoldre, el futur reglament pretén recollir i institucionalitzar les diferents accions realitzades durant l'actual legislatura i pren com a referència l'aprovació del Pla de Participació Ciutadana l'any 2010. L'any següent es redacta el Pla d'actuació per desenvolupar el Pla Director de Participació Ciutadana de Granollers, on s'hi recullen totes les actuacions que s'inicien a partir de llavors i fins l'actualitat.

Així el Reglament esdevé necessari com a mecanisme per vehicular les diferents vies de participació.

El seu objectiu és sistematitzar els diferents instruments i espais de participació ciutadana i ésser el paraigües legal de les actuacions. A més es preten una regulació integral dels diferents mecanismes i espais i per això es fan públics a continuació.

L'alternativa a la no redacció i aprovació seria mantenir el sistema actual i considerem que és més adient ordenar, sistematitzar i regular en un sol text, les diferents vies de participació, facilitant l'accés al règim jurídic, perquè serà més clar i de millor accés.

PREÀMBUL. Exposició de motius

TÍTOL PRIMER. Disposicions Generals

TÍTOL SEGON. Instruments per a la Participació Ciutadana

CAPÍTOL PRIMER. Processos de participació i debat públic.

CAPÍTOL SEGON. Òrgans Formals de Participació

Secció Primera. Consells de participació

Secció Segona. Altres òrgans

CAPÍTOL TERCER. Fòrums ciutadans

CAPÍTOL QUART. Iniciativa Ciutadana

CAPÍTOL CINQUÈ. Consultes populars

Secció Primera. Consultes Populars per via de referèndum

Secció Segona. Consultes Populars no referendàries

CAPÍTOL SISÈ. Queixes i suggeriments. Dret de petició

CAPÍTOL SETÈ. Participació als plens municipals

3 TÍTOL TERCER. Foment de la Cultura Participativa

CAPÍTOL PRIMER. Suport al teixit associatiu i altres formes d'acció col·lectiva

CAPÍTOL SEGON. Equipaments de proximitat

CAPÍTOL TERCER. Altres formes de relació amb la ciutadania

Disposició addicional primera

Disposició addicional segona

Disposició addicional tercera

Disposició final

Disposicions generals

1. El Reglament de Participació regula els canals de relació entre la ciutadania i l'Ajuntament de Granollers per fomentar el coneixement de l'activitat pública, facilitar l'accés a la informació pública, i incentivar la participació ciutadana en la presa de decisions, garantint el funcionament eficaç de l'acció pública municipal.
2. L'Ajuntament facilitarà la més àmplia informació sobre la seva activitat i afavorirà la participació de tots els ciutadans en la vida local.

Dret a la participació

3. La ciutadania de Granollers té dret a intervenir, de forma individual o col·lectiva, en els assumptes públics i a opinar i implicar-se en la definició i aplicació de les polítiques públiques municipals, a través dels canals establerts per aquest Reglament. Per garantir aquest dret, l'Ajuntament promourà els canals i instruments adequats en cada cas.

4

4. Les formes els mitjans i els procediments de participació d'aquest Reglament han de respectar els principis de transparència, publicitat, claredat, accés a la informació, neutralitat institucional, primacia de l'interès col·lectiu, pluralisme, igualtat i no-discriminació, inclusió, protecció de dades de caràcter personal i rendició de comptes. No poden en cap cas disminuir les facultats de decisió que corresponen als òrgans representatius.
5. Per tal de garantir la participació diversa, es combinaran diferents eines de participació i d'informació online amb canals presencials.
6. Ha de ser una eina per resoldre els problemes i reptes que es plantegen a la ciutat. Ha de servir per prendre decisions tot tenint en compte a les persones implicades, i buscant l'equilibri entre els diferents interessos i visions.
7. L'Ajuntament té l'obligació de fer públics els resultats dels processos i altres eines de debat que es desenvolupin, amb l'objectiu de retornar a la ciutadania la valoració de les seves propostes i presentar el projecte final.

Transparència i bon govern

8. Es defensaran els principis d'actuació del bon govern, el dret a la bona administració i a gaudir de serveis públics de qualitat, a accedir-hi en condicions d'igualtat, i a plantejar queixes i suggeriments sobre el seu funcionament.
9. L'Ajuntament aprovarà un codi de conducta dels alts càrrecs amb l'objectiu d'establir els principis ètics que han de guiar l'actuació dels alts càrrecs i les normes de conducta que se'n deriven, i determinar els principis de bon govern que han de servir per fomentar una millor actuació de l'Ajuntament.
10. Amb l'objectiu de fer efectiva la participació ciutadana, les persones tenen dret a la transparència de l'activitat municipal i a accedir a la informació i documentació públiques.
11. L'accés no està condicionat a la concurrència d'un interès personal, no queda subjecte a motivació i no requereix la invocació de cap norma. Si és el cas, ha de poder conèixer els motius pels quals se li denega l'exercici d'aquest dret. Les matèries i formes d'accedir a aquesta informació queden recollides al Reglament Orgànic Municipal.
12. L'Ajuntament impulsarà la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per facilitar la participació i la comunicació amb els veïns, per a la presentació de documents i per a la realització de tràmits administratius, per a l'accés a la informació pública i per a exercir el dret a la participació ciutadana mitjançant els instruments que es detallen a continuació.

Instruments per a la participació ciutadana

Processos de participació

1. Són actuacions de l'Ajuntament destinades a facilitar i promoure la intervenció de la ciutadania en l'orientació, definició i planificació de les polítiques i accions públiques.
2. Tenen per objecte garantir el diàleg entre els ciutadans i ciutadanes, i entre aquests i els responsables i tècnics municipals per a recollir la seva opinió respecte d'una actuació pública concreta en les fases de proposta, decisió, aplicació o avaluació.
3. Poden tractar sobre temes sectorials, territorials, específics o globals i ser oberts a tota la població o adreçar-se a col·lectius específics.
4. S'organitzaran processos de participació de forma preceptiva en l'aprovació de plans i programes estratègics i sectorials.

6

5. L'Ajuntament informará mitjançant els canals de comunicació acordats, del marc i dels límits del debat. Entre els canals, serà obligatòria la seva publicació al web municipal. La seva convocatòria informará de:
 - a) L'objecte del procés, amb especificació de l'actuació pública que se sotmet a la consideració ciutadana i la documentació necessària per informar-ne.
 - c) L'àmbit territorial del procés participatiu.
 - d) El perfil de les persones que, com a mínim, s'han de convocar al debat.
 - e) Una forma de contacte per fer adreçar-se a l'òrgan administratiu responsable del funcionament del procés participatiu.
6. L'Ajuntament promourà l'organització de pressupostos participatius de forma periòdica i sempre que sigui possible, com a eina per conèixer, de forma directa, les inquietuds de la ciutadania.
7. Cada procés inclourà diversos instruments que motivin la participació per a la recollida d'opinions (grups de discussió, tallers, enquestes, dinàmiques al carrer, espais lúdics, etc.), i que en tot cas han de permetre la lliure expressió i l'intercanvi ordenat d'idees. Aquests instruments poden diagnosticar una determinada situació, buscar propostes innovadores, i/o presentar o valorar propostes concretes.

8. Cada procés haurà de ser concret i diferent en funció del tema, però tots han d'estructurar-se com a mínim en quatre fases:

- a) Fase d'informació, en la qual es donarà a conèixer a les persones que hi poden participar el projecte sobre el qual es demana la seva opinió, i els canals que s'activaran a aquest efecte. Es posarà a l'abast de la ciutadania, informació clara i suficient per entendre el marc i el tema o projecte que es posa a participació.
- b) Fase d'aportació de propostes i de debat, en el que es promourà la contribució de propostes individuals i col·lectives, el diàleg i el contrast d'opinions respecte d'una actuació pública concreta.
- c) Fase de valoració de propostes, en la qual l'Ajuntament considerarà totes les aportacions i propostes i decidirà quines i de quina manera s'incorporen en l'actuació o política pública.
- d) Fase d'avaluació i rendició de comptes, en la qual es faran públics els resultats del procés, tant a les persones que han participat com a tota la ciutadania de Granollers. S'informarà dels resultats del procés i de la fase de valoració interna explicant les propostes que s'incorporen i els motius d'acceptació o denegació.

7

9. Es podran crear grups motors o comissions de seguiment com a canal permanent de suport, seguiment i avaluació del procés, que estaran formats per ciutadania, entitats, col·lectius, i responsables tècnics municipals relacionats amb el tema. Depenent del tema i naturalesa del procés, es pot assignar aquesta funció a un dels òrgans de participació estable existents a la ciutat.

10. Les aportacions i propostes que s'expressin durant el procés, seran recollides en un document que les mateixes persones participants hauran de poder validar.

11. En finalitzar cada procés, s'elaborarà un informe final o memòria de participació, que reculli tots els resultats obtinguts, les actuacions realitzades, el perfil de les persones que han participat, i l'avaluació del procés.

12. Un cop es disposi de l'informe final, es faran públics els resultats obtinguts. Així mateix, l'Ajuntament haurà d'informar d'aquelles aportacions que seran incloses en el projecte que s'ha sotmès a debat, i de les aportacions que han estat rebutjades, argumentant els motius.

Consells de Participació

13. Els consells municipals són òrgans de participació, que permeten la trobada regular entre la ciutadania i/o les seves entitats i l'Ajuntament, per debatre i compartir opinions i propostes sobre actuacions municipals. Tenen com a objectiu facilitar la participació ciutadana en l'àmbit de més proximitat, i es constitueixen de forma sectorial (per temes) o territorial (per àrees del territori). Són també una eina per a fer arribar i recollir l'opinió de la ciutadania.

14. Per acord de Ple, es poden crear òrgans de participació sectorial o territorial en relació amb els àmbits d'actuació pública municipal que per la seva naturalesa ho permetin, amb la finalitat d'integrar la participació de la ciutadania i de les seves entitats en els assumptes municipals. Presideixen aquests òrgans l'alcalde o alcaldessa o els regidors o regidores en qui delegui.

15. S'aprovarà un reglament per cada consell, que ha d'incloure: àmbit i objecte d'actuació, drets i deures dels membres, tipologia de persones (físiques o jurídiques) que poden formar-ne part, regles bàsiques de funcionament (convocatòries, nombre mínim de reunions anuals, mecanismes de deliberació, etc.), i mecanismes de modificació i de dissolució.

16. Tanmateix, i per considerar viu i útil un consell, aquest haurà de reunir-se un mínim d'una vegada durant els darrers dos anys. En cas de no ser així, el Ple acordarà la seva eliminació.

17. De manera general, poden formar part d'un consell: representants d'entitats i col·lectius del municipi, ciutadania individual, representants de grups polítics municipals, i persones expertes en la matèria objecte del consell. Cada consell estarà presidit per un membre de la corporació, designat per l'alcalde/essa.

18. Sempre que sigui possible, es buscarà garantir la paritat en la composició dels consells i altres òrgans estables de participació recollits en aquest reglament.

19. A més dels consells sectorials i/o territorials que es creïn, Granollers disposa del Consell de Ciutat, el Consell de Direcció del Pla Estratègic, i el Consell Territorial del Poble de Palou.

20.Corresponen als òrgans de participació, en relació amb el territori o el sector material corresponent, les funcions següents:

- a) Formular propostes per a resoldre els problemes administratius que els afecten.
- b) Emetre informes a iniciativa pròpia o de l'ajuntament, sobre matèries de competència municipal.
- c) Emetre i formular propostes i suggeriments en relació amb el funcionament dels serveis i els organismes públics municipals.
- d) Les altres de naturalesa anàloga que determini l'acord de creació.

21.Tant els consells com la resta d'òrgans estables de participació que es descriuen a l'apartat que ve a continuació, recolliran els resultats dels seus debats en actes.

Altres òrgans estables de participació

9 **22.** A més dels consells de participació, l'Ajuntament podrà crear comissions, taules o fòrums sectorials per a debatre i assessorar sobre temes concrets, com a espais de participació és informals.

23.Tot i que no és obligatori que es dotin de reglaments de funcionament, per tal de complir certes garanties, sí que serà necessari que en la seva creació es faci constar l'objectiu i membres que en formaran part, i es recullin els resultats dels seus debats en actes.

24.Entre els altres òrgans de participació es troben la creació de Comissions de Seguiment d'Obres, espais creats dins els projectes de remodelació urbanística d'espais públics. Aquestes comissions tenen la funció de conèixer el procés de consulta a la ciutadania realitzat i el seu resultat, i un cop aquest finalitzat, fer el seguiment de les obres projectades.

Espais oberts

25.Són les trobades entre els responsables municipals i la ciutadania, convocades per a presentar i debatre una determinada actuació pública com a mecanisme de rendició de comptes. Altres objectius d'aquest instrument de participació seran:

- Escoltar la visió ciutadana respecte d'un determinat tema o actuació.
- Generar propostes o iniciar un procés de creativitat social sobre el tema plantejat.
- Compartir la presa de decisions i els arguments que acompanyen les prioritats definides.
- Donar comptes del resultat d'un procés de treball compartit entre l'Ajuntament i la ciutadania.

26.La informació i convocatòria s'haurà de fer pública i estar a disposició de la ciutadania al web municipal, almenys 15 dies abans de la seva celebració.

27.La convocatòria de la sessió haurà de contenir: informació sobre què es debatrà, tipologia de persones o territori a qui es convoca, funcionament del debat i de la recollida d'aportacions, i canals pels quals es faran públics els resultats.

10

28.S'estructurarà al menys en tres moments:

- Benvinguda i presentació de l'actuació, projecte o temàtica objecte de la sessió.
- Torn de paraules o dinàmica de debat per tal que la ciutadania expressi la seva opinió.
- Conclusions i explicació de les accions posteriors a la sessió.

Iniciativa ciutadana

29.Les veïnes i veïns de Granollers que tinguin el dret de sufragi actiu a les eleccions municipals, podran exercir la iniciativa ciutadana.

30.És el mitjà amb el qual la ciutadania intervé per tal que l'Ajuntament dugui a terme una determinada actuació d'interès general i competència municipal. Aquesta, ha d'anar subscripta per un nombre de signatures.

31. Les iniciatives poden ser de diferents tipus, segons sol·licitin:

- a. Proposta d'acord o actuació
- b. Projecte de Reglament
- c. Consulta popular sectorial no referendària
- d. Procés de participació ciutadana o fòrum ciutadà

32. S'han de limitar a un únic tipus, llevat de les indicades als apartats a. i b. que poden contenir també la petició de consulta popular de l'apartat c.

33. Poden promoure una iniciativa les persones majors d'edat inscrites al padró municipal, i les persones jurídiques (associacions, entitats, organitzacions empresarials o professionals, sindicats...) del municipi. Queden exclosos responsables polítics i càrrecs electes de l'Ajuntament o altres administracions, membres d'òrgans de direcció de partits polítics, o membres d'una llista electoral que les darreres eleccions municipals hagin obtingut representació al Ple Municipal.

11

34. La iniciativa ha de ser presentada per una Comissió promotora de la iniciativa, formada per una organització (previ acord del seu òrgan de direcció) o un mínim de 3 persones que compleixin els requisits establerts. Les persones integrants de la Comissió són les responsables de garantir l'autenticitat de les signatures que acompanyen el projecte.

35. La iniciativa es presentarà mitjançant un escrit dirigit a l'alcalde o alcaldessa, en què hauran de constar les dades dels membres de la Comissió promotora i el contingut de la proposta. En el termini màxim de 30 dies naturals, l'Ajuntament haurà de comunicar a algun dels membres de la Comissió promotora si s'admet a tràmit, indicant la persona o persones de referència de l'Ajuntament a qui es poden adreçar per qualsevol dubte. D'igual manera, l'Ajuntament haurà de validar el plec per a la recollida de signatures, mitjançant l'estampació del segell corresponent.

36. Un cop admesa la iniciativa, s'iniciarà la recollida de signatures (mitjançant els plecs segellats per l'Ajuntament), que serà de màxim 3 mesos des de la notificació de l'admissió a tràmit.

37.No s'admetran aquelles iniciatives que no versin sobre competències municipals, que estiguin relacionades amb matèria tributària, o que les persones de la Comissió promotora no compleixin els requisits establerts. Tampoc s'admetran iniciatives que s'hagin rebutjat en una ocasió durant l'actual mandat municipal.

38.Per a la presentació de les següents iniciatives, són necessàries les signatures acreditades del 5%¹ de persones majors de 16 anys cridades a participar, amb un mínim de 2.000 signatures:

- Proposta d'acord o actuació
- Projecte de Reglament
- Consulta popular sectorial no referendària

39.Per a la presentació d'una iniciativa per demanar l'impuls d'un procés de participació ciutadana, són necessàries un 2% de les persones majors de 16 anys cridades a participar, amb un mínim de 600 signatures².

12

40. En la recollida de signatures, s'hi ha d'incloure informació sobre les persones signants, concretament: nom i cognoms, domicili, i número de DNI o NIE. Un cop recollides, es lliuraran al Registre municipal per a la seva comprovació, que s'haurà de fer en un termini màxim de 60 dies naturals.

41.Si s'ha recollit el nombre suficient de signatures, l'Ajuntament haurà d'iniciar el procediment per a l'execució de l'actuació sol·licitada.

Consultes populars per via de referèndum

42.És un instrument de participació directa per a conèixer la voluntat del cos electoral sobre qüestions polítiques de transcendència especial. Té les garanties pròpies del procediment electoral, i normativa reguladora pròpia en la Llei 4/2010, de 17 de març, de consultes populars per via de referèndum. L'objecte de les consultes

1 Percentatge establert a l'article 44 de la Llei 10/2014 per a la presentació d'iniciatives ciutadanes per demanar una Consulta popular sectorial no referendària en municipis d'entre 20.001 i 100.000 habitants. Tal i com es va acordar a la reunió, s'ha unificat el mateix percentatge per a tots els tipus d'iniciatives, sigui quina sigui la seva finalitat excepte per l'impuls d'un procés de participació que és un % menor.

2 Tenint en compte que en el nostre context la població d'una ciutat es manté bastant estable, deixem a la valoració de la secretària municipal la possibilitat de demanar en el Reglament una quantitat determinada de signatures en lloc d'un % per facilitar la recollida de signatures i evitar malentesos (per exemple, 1200 signatures en el punt 39).

populars exclou els assumptes que afectin les finances locals o que vagin en contra de les facultats que la Constitució i l'Estatut reconeixen als ens locals.

Consultes populars no referendàries de caràcter sectorial

43. És una eina de participació per a demanar l'opinió sobre algun tema concret a un col·lectiu de persones mitjançant vot lliure, directe i secret, que es disposarà a les urnes presencials o electròniques establertes a tal efecte, d'acord amb la normativa existent. La Llei 10/2014, del 26 de setembre, de consultes populars no referendàries i d'altres formes de participació ciutadana, estableix la seva existència.

44. Es pot convocar a iniciativa de l'Ajuntament, o bé proposar la seva organització mitjançant la presentació d'una iniciativa popular.

45. Poden votar les persones majors de setze anys, inscrites al padró municipal.

46. S'acordarà la seva organització mitjançant acord del Ple municipal per majoria absoluta, i es comunicarà la seva convocatòria mitjançant els canals de comunicació habituals de l'Ajuntament. La comunicació ha d'incloure la pregunta que es vota, els terminis i canals d'informació del tema, el període de votació i els llocs on es podrà votar, la composició de les meses de votació, i els sistemes de control del procés.

47. Es podran habilitar sistemes de vot electrònic, si es garanteixen les condicions de seguretat.

48. Un cop finalitzada la votació, es recomptaran els vots i es lliurarà una acta de l'escrutini.

49. Es crearà una Comissió de control de la consulta, com a òrgan encarregat de vetllar per la transparència i eficàcia del procés de consulta. Estarà formada per responsables de l'Ajuntament i representants d'entitats i col·lectius que es determini.

50. No està permès convocar consultes que vulnerin drets, deures i llibertats de les persones, ni sobre matèries objecte de les consultes per via del referèndum.

Avaluació dels serveis públics i formulació de propostes i suggeriments

51. Els ciutadans tenen el dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics i a ser consultats de manera regular, sobre llur grau de satisfacció pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades per l'Administració pública.

52. S'establirà un procediment únic per a tots els serveis i organismes municipals per a la presentació de propostes i suggeriments, la forma i els terminis de resposta. L'Ajuntament garantirà l'existència de canals adequats perquè es pugui donar aquesta comunicació, i ha de donar a conèixer de manera anonimitzada les propostes i els suggeriments rebuts, i ha de reconèixer i fer públiques les iniciatives ciutadanes l'aplicació de les quals comporti una millora substancial dels serveis públics.

Participació als plens municipals

14

Aquest apartat s'està discutint en el procés de redacció del ROM i ha de reproduir i desenvolupar els requeriments aprovats.

Foment de la cultura participativa

Suport al teixit associatiu i altres formes d'acció col·lectiva

1. L'Ajuntament col·laborarà amb les entitats i altres col·lectius del municipi, acompanyant-los en aquells projectes que siguin d'interès general per la ciutat.
2. L'Ajuntament oferirà assessorament a les entitats i altres col·lectius en aquells temes que puguin facilitar el desenvolupament autònom de les seves activitats.
3. Periòdicament, i sempre que sigui possible, l'Ajuntament oferirà suport econòmic als projectes de les entitats i altres col·lectius mitjançant la convocatòria de subvencions per col·laborar en activitats d'interès pel municipi.

4. L'Ajuntament de Granollers generarà els mecanismes que cregui adequats per a mantenir una comunicació permanent amb el teixit associatiu del municipi, per tal de conèixer les seves inquietuds i necessitats. Així mateix, els farà arribar informació sobre actuacions d'àmbit municipal per al seu coneixement, i respondrà les seves demandes d'informació.
5. Les entitats i associacions sense ànim de lucre que estiguin legalment constituïdes, amb seu social o delegació a Granollers, poden inscriure's al Registre Municipal d'Entitats i Associacions Ciutadanes. L'objecte d'aquest Registre és el de vehicular la relació amb l'Ajuntament i fer difusió sobre les organitzacions socials existents. Concretament, ha de facilitar a l'Ajuntament conèixer el nombre d'entitats i associacions existents, així com llurs finalitats i representativitat, a fi i efecte de fer possible una política municipal correcta de suport i foment de l'associacionisme i de la participació ciutadana.
6. La normativa específica aprovada pel Ple municipal regula els drets de les entitats i les associacions inscrites en el Registre.

15

Equipaments de proximitat

7. L'Ajuntament de Granollers disposa d'una xarxa d'equipaments, els centres cívics, per a facilitar l'apropament dels serveis municipals a la ciutadania. Aquests equipaments tenen com a objectiu construir cohesió social, comunitat i ciutadania activa, ja que són equipaments municipals per a la participació ciutadana, que ofereixen un ampli ventall de serveis i activitats socioculturals adreçats a les persones. Un Reglament de Règim Intern regula el seu funcionament.
8. Aquests equipaments ofereixen espais de relació, trobada i diàleg, però també serveis d'assessorament a grups i associacions sobre diversos tràmits relacionats amb el món associatiu.
9. Els centres cívics poden acollir també grups, col·lectius i associacions, i incloure'ls a la vida del centre.

10. Els centres cívics tindran Juntes de Centre, espais estables de participació, de caràcter consultiu i d'assessorament, que mitjançant el consens i la corresponsabilitat entre les persones que hi participen, contribueixen a la millora de la gestió i el funcionament del centre.
11. Aquestes juntes estan formades per personal del centre i per representants de les entitats que resideixen al centre de manera estable.

Altres formes de relació amb la ciutadania

12. Per tal d'afavorir la relació continuada amb la ciutadania, i amb l'objectiu de conèixer les seves inquietuds i opinions sobre determinats temes concrets, l'Ajuntament desenvoluparà altres mecanismes de diàleg i participació més informals i pròxims. Són mecanismes que cerquen la participació de les persones apropant-se al seu espai natural com ara l'espai públic, els equipaments, o les comunitats de propietaris.

16

13. De forma general, potenciarà la creació d'espais oberts que permetin l'expressió d'idees i la dinamització de les relacions socials entre els membres de la comunitat, amb la finalitat d'enfortir a la ciutadania i facilitar la generació de projectes comunitaris.
14. Promourà una participació àmplia i inclusiva, que respongui a la diversitat d'interessos, territoris i col·lectius de la ciutat, cercant la igualtat d'oportunitats a l'hora de participar. Per fer-ho, posarà en marxa estratègies d'inclusivitat com utilitzar els principis de *Lectura Fàcil* en la transmissió de la informació, diferents horaris de convocatòria, canals presencials i online, etc.
15. S'organitzaran sessions informatives anuals per a presentar les actuacions previstes pel govern municipal per aquell any. El resultat d'aquest seguiment es farà públic també al web municipal.

Sistema de defensa dels drets de la ciutadania

16. L'ajuntament ha d'exigir responsabilitats al personal i a les autoritats municipals que no respectin o vulnerin l'exercici dels drets de la ciutadania en relació amb la participació.
17. Les vies a disposició de la ciutadania per a la defensa i protecció dels drets de participació, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals pertinents, són:
- a) El responsable polític o tècnic de la unitat de la qual el tema n'és competència.
 - b) L'Oficina d'Atenció Ciutadana.
 - c) El sistema general de queixes i reclamacions municipals.
 - d) El plenari del Consell de Ciutat.
 - e) La Sindicatura de Greuges de Catalunya.