
ESTUDI DE LES ENTITATS GIRONINES I LES SEVES ACTIVITATS



**Treball Final de Grau
Ciències Polítiques i de l'Administració**

**Facultat de Dret
Universitat de Girona**

Maig 2015

Alumne: Daniel Pérez López

Tutora: Maria Mercè Darnaculleta Gardella

ÍNDIX DE CONTINGUTS

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	LA MILLORA EN EL SERVEI A LES ENTITATS	5
2.1	Proposta de millora del servei	5
2.2	L'Administració pública tradicional i la nova gestió pública	6
2.3	El dret de petició com a base jurídica del servei	8
2.4	Principis d'actuació administrativa	8
3.	DEFINICIÓ DE L'ÀREA D'ESTUDI	10
3.1	Conceptes que apareixen en el treball	10
3.2	Elecció de les matèries estudiades	13
4.	ESTUDI DE LES ENTITATS DE GIRONA	17
4.1	Estudi de les entitats segons la seva tipologia	17
4.2	Estudi de les activitats realitzades per les entitats segons la seva tipologia	18
5.	ANÀLISI DE LES PETICIONS REALITZADES PER LES ENTITATS AL SERVEI DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA	19
5.1	Estudi sobre l'ús de la via pública en les activitats realitzades	19
5.2	Estudi dels espais més sol·licitats de la ciutat	20
5.3	Estudi de les sol·licituds de material i prestació de serveis	22
5.4	Estudi del grau de demanda de serveis	42
5.5	Estudi de les activitats realitzades en períodes concrets	44
5.6	Anàlisi dels períodes de l'any amb més activitats	45
5.7	Anàlisi del termini de resposta a les peticions per part del servei	51
6.	DEFICIÈNCIES DETECTADES AL SERVEI I PROPOSTES DE MILLORA	53
7.	CONCLUSIONS	56
	BIBLIOGRAFIA	58
	ANNEXOS	

1. INTRODUCCIÓ

Aquest treball té l'objectiu de ser útil per al servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona, millorar la gestió de l'espai públic i dels recursos municipals dels quals disposa el servei, i oferir a les entitats i a la ciutadania de Girona en el seu conjunt una millor ordenació i planificació de les activitats que es realitzen a la via pública.

El servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona, adscrit a l'Àrea de Serveis a les Persones, Regidoria de Serveis Socials, Cooperació i Participació, autoritza les activitats que les entitats sense ànim de lucre realitzen a la via pública i disposa de material propi que cedeix a les entitats gironines inscrites al registre municipal d'entitats. L'autor d'aquest treball desenvolupa la seva activitat professional en el servei Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona des del mes de juny de 2014.

La col·laboració de les administracions amb les entitats, per exemple en l'autorització de l'ús de la via pública o la cessió de material, i el suport que les entitats ofereixen en els actes organitzats per l'administració amb la participació dels seus socis i veïns, beneficia ambdues parts i al mateix temps al conjunt de la ciutadania. És per aquest motiu que esdevé necessària una relació d'intercanvi entre l'administració i les entitats.

Aquest treball, bàsicament de caràcter empíric, es centra en l'obtenció de dades que permeten conèixer la tipologia de les entitats gironines, les seves activitats i les seves necessitats logístiques. A mesura que ha avançat la recerca s'han elaborat altres estudis relatius als espais públics de la ciutat on les entitats realitzen les seves activitats i al termini de resolució administrativa a les peticions rebudes per les entitats.

A mitjà termini, gràcies a la recerca realitzada i a les competències adquirides en el Grau de Ciències Polítiques i de l'Administració, l'autor del treball pot proposar millores del servei en l'àmbit de les seves funcions. L'excel·lència, com a objectiu final, ha d'arribar amb la plena satisfacció de les entitats i dels seus representants un cop assolida la qualitat del servei de forma permanent.

Per conèixer quines són les necessitats de les entitats va ser indispensable realitzar una extensa recerca on es van recollir totes les dades relatives a les activitats que les entitats van dur a terme l'any 2014 i els serveis sol·licitats. Aquesta recerca representava un projecte ambiciós que no s'havia fet mai abans. Les dades recollides a partir de les 701 activitats realitzades l'any 2014 han servit per conèixer la tipologia de 342 entitats gironines, cosa que ha permès comprovar les similituds i diferències que presenten les entitats en funció dels seus objectius. Aquesta part del treball va ser realitzada durant la primera quinzena del mes de gener de 2015.

La segona part del treball va consistir en l'elaboració d'una base de dades amb programa Excel amb tota la informació relativa a les demandes de les entitats. El full de càlcul (veure annex) agrupa totes les autoritzacions d'ús de la via pública i la col·laboració municipal en la cessió de serveis l'any 2014. Aquesta és la part fonamental del treball i va ser realitzada des de mitjans de gener fins a mitjans de febrer. La base de dades conté les dades següents: data de registre, número de la sol·licitud, número de petició, nom de l'entitat, activitat que es realitza, lloc on es realitza l'activitat, tipologia de l'entitat, espai on es realitza l'activitat, material municipal cedit i serveis municipals prestats.

A partir de la base de dades es van realitzar d'altres més concretes. Aquestes bases de dades derivades permeten conèixer més a fons les activitats i les necessitats de les entitats. Aquesta tercera part del treball, realitzada des de mitjans de febrer fins a principis de març, va ser necessària per poder treure conclusions en relació a les necessitats de les entitats i les propostes de millora del servei. En aquesta fase del treball es van elaborar gràfics de barres, de pastís i de dispersió que, un cop analitzats, van permetre treure conclusions. Els gràfics de barres van aportar informació sobre el número total d'entitats, el material cedit i la prestació de serveis que han necessitat les entitats per a la realització de les seves activitats. Els gràfics de pastís van aportar una informació clara sobre quin percentatge representava cada tipus d'entitat sobre el total de la matèria estudiada i en relació al material cedit i la prestació de serveis. Els gràfics de dispersió van permetre observar la distribució del període de resolució de les demandes realitzades per part de les entitats.

La quarta i darrera part del treball, desenvolupada des de mitjans de març fins a finals de maig, va ser l'explicació escrita d'allò observat. En aquesta fase es van extreure les conclusions i es van formular propostes per a la millora del servei a les entitats.

Cal tenir en compte que en aquest treball apareixen definicions sobre matèries que en altres camps poden tenir significats diferents. No és objecte d'aquest treball l'estudi dels conceptes que hi apareixen sinó d'explicar, a partir de les dades elaborades i analitzades, quin és el comportament de les entitats gironines, quines són les seves activitats i quines són les seves necessitats.

L'anàlisi de la gestió pública, tot i no ser una part principal del treball, ha estat present en relació a les propostes de millora en els processos de qualitat interna i externa en el servei municipal de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona.

2. LA MILLORA EN EL SERVEI A LES ENTITATS

2.1 Proposta de millora del servei

Tot i que l'estudi, la proposta i la implementació d'un model de gestió no és la prioritat d'aquest treball, a mesura que es disposava de dades empíriques que permetien l'avaluació del servei es va veure la possibilitat de realitzar diverses propostes de millora.

En relació a la qualitat del servei es poden identificar dos tipus diferents de millores, l'externa i l'internal.¹ La qualitat externa és la relativa al procés i té com a part fonamental el moment en que es realitza un servei a les entitats i la imatge que es projecta cap als seus representats. La qualitat interna, en canvi, representa la millora dels procediments interns, l'organització de les tasques, l'agilitat en els tràmits administratius, el llenguatge administratiu i les competències adquirides per part del personal administratiu i de gestió.

La millora del servei a les entitats s'ha de realitzar en termes de servucció², com a prestació d'un servei de qualitat preestablert que té en compte, a part de la pròpia qualitat del servei, la suma de valors i qualitats humanes com l'amabilitat o l'empatia.

Tanmateix, a l'hora de plantejar-se si seria possible proposar la implementació de processos de qualitat i millora del servei calia conèixer, encara que fos de forma bàsica, els dos grans models teòrics de gestió pública existents. Així doncs, a continuació es realitza un breu repàs de les característiques del model d'administració tradicional i de la nova gestió pública per saber si són útils, i de quina manera, al servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona en el seu servei a les entitats.

¹ Ramiro Sánchez, Antonio (2002). *“Demandas de calidad de la Administración Pública: Un derecho de la ciudadanía”* (pàg. 93). Madrid: Editorial Dykinson, S.L.

² Ramió Matas, Carles (1999). *“Teoría de la Organización y Administración Pública”* (pàg. 133). Universitat Pompeu Fabra

2.2 L'Administració pública tradicional i la nova gestió pública

Entre els principis de l'administració tradicional destaquen l'eficiència, la jerarquia i el control. Tot i que aquest model ha aportat millores com la racionalitat, l'especialització, la divisió del treball, el procediment, la normativa, la competència tècnica i la professionalització, per a moltes persones l'administració pública tradicional no ha funcionat satisfactòriament. Els arguments més utilitzats per aquells que s'hi oposen són la manca d'iniciativa, els vicis, la baixa productivitat, la despersonalització, la rutina, la falta de coordinació, la poca flexibilitat, la manca d'innovació, els privilegis dels seus funcionaris, la lentitud del servei i el malbaratament de recursos públics. De l'administració pública tradicional es diu que es basa en models burocràtics, una desigual participació ciutadana, un baix nivell de responsabilitat, una escassa orientació als resultats, un baix nivell de transversalitat i de col·laboració administrativa, uns excessius nivells de corrupció i un aprofitament escàs dels avantatges de les tecnologies de la investigació i la comunicació (TIC).

A partir dels anys 80 en els països anglosaxons es va intentar implementar una nova administració pública que fos més eficient i que diferenciés entre càrrecs administratius i càrrecs polítics. L'administració de Margaret Thatcher, en plena etapa del nou sistema econòmic liberal, va posar en marxa un sistema menys burocràtic per a l'administració britànica que perseguia la minimització de l'Estat i la privatització dels serveis públics. D'aquí va néixer la *New Public Management*, la nova gestió pública actual. Una gestió pública més eficaç i més eficient d'acord amb les exigències de la societat, on els administrats passen a ser considerats clients i apareixen unes noves tècniques de direcció i de gerència que apropaven l'administració al sistema que utilitzen les empreses en el sector privat. La nova gestió pública intenta satisfer les necessitats dels ciutadans amb el menor cost possible, afavorint mecanismes de competència que promouen la prestació de serveis acompanyats de sistemes de control i de transparència que tenen en compte la participació ciutadana com a destinatari final dels serveis públics. La nova gestió pública també ha de servir perquè els treballadors públics treballin en les mateixes condicions professionals que la resta de treballadors del sector privat. Aquest model però, també ha estat criticat per molts que veuen en la nova gestió pública un model d'administració que acabarà amb la prestació dels serveis públics i la societat del benestar.

Les diferències entre els dos models es basen en que l'administració pública tradicional està jerarquitzada i executa les ordres, mentre que la nova gestió pública assumeix responsabilitats pel bé públic. L'administració pública tradicional assumeix els procediments i persegueix que l'expedient administratiu sigui executat correctament, mentre que la nova gestió pública té per objectiu garantir els resultats de l'administrat, amb eficàcia, eficiència i economia. L'administració pública tradicional no pot adoptar decisions discrecionals fora del procés, però la nova gestió pública intenta trobar mecanismes per ser menys mecànica, més ràpida i més eficient. L'administració pública tradicional és molt legalista i garantista, mentre que la nova gestió pública és més emprenedora i àgil. Les tècniques de modernització de l'administració pública tenen com a objectius principals la descentralització administrativa cap a òrgans més petits de la perifèria, la regularització i simplificació administrativa, la definició de les responsabilitats, l'avaluació de programes per a mesurar-ne l'eficàcia, l'optimització i la reducció de costos, la retribució en funció dels rendiments, la participació dels treballadors, les auditories de millora continuada, les cartes de serveis per a la millora de la qualitat, la simplificació dels tràmits i els procediments, l'organització flexible i eficaç, la implicació dels empleats públics en la gestió, la millora de la gestió de la informació i de les bases de dades, la finestra única i la signatura electrònica.

En la realització del treball el model tradicional ha permès d'elaboració dels estudis estadístics amb les dades extretes de l'arxiu de sol·licituds, atès que ha permès disposar de tota la informació relativa a les entitats, les seves activitats i les seves necessitats de forma ordenada, numerada i controlada.

El model de nova gestió pública, per altra banda, pot ser un referent per a la implementació de processos de millora continuada del servei, la simplificació administrativa en els tràmits i procediments burocràtics, la reducció de costos, la implicació del personal en el servei i per conèixer i donar una millor resposta a les necessitats de les entitats.

2.3 El dret de petició com a base jurídica del servei

El suport a les entitats per part del servei de Participació Ciutadana es realitza a partir de les sol·licituds que les entitats registren a l'oficina d'informació i atenció ciutadana o a través de la seu electrònica. Les sol·licituds relatives a les autoritzacions i col·laboracions municipals estan regulades a l'article 29 de la Constitució espanyola de 27 de desembre de 1978 (veure annex), relatiu al dret de petició, dret fonamental emparat per la Constitució espanyola. El dret de petició està desenvolupat per una llei orgànica, la LO 4/2001, de 12 de desembre (veure annex). A Catalunya, el dret de petició està regulat a l'article 29.5 de l'Estatut d'Autonomia, de 19 de juliol de 2006 (veure annex). El dret de participació també està regulat a nivell local a través del Reglament Regulador de les Institucions de la Participança i de la Gestió de Conflictes i de l'Ordenança Municipal de Civilitat de l'Ajuntament de Girona (veure annexos). El dret de petició està regulat a l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i del procediment administratiu comú (veure annex). La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya regula, en els seus articles 48 i 49, la iniciació i el contingut de les sol·licituds (veure annex).

2.4 Principis d'actuació administrativa

Aquest treball té en compte el compliment d'uns principis d'actuació per part del personal del servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona amb les entitats i els seus representants. L'article 103.1 CE estableix els principis d'actuació de l'administració pública (veure annex). La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (LRBRL) estableix, en el seu article 25.1, que el municipi pot promoure activitats i prestar els serveis públics encaminats a satisfer les necessitats i aspiracions dels veïns (veure annex). L'article 53 de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP) fa referència als principis ètics del empleats públics (veure annex). Els principis d'actuació administrativa poden tenir diverses interpretacions segons la matèria d'estudi. No obstant, en aquest treball els objectius que es pretén assolir amb els principis relatius al servei a les entitats són el següents:

- Legalitat: L'actuació administrativa en la gestió de les activitats de les entitats ha d'estar vinculada a la llei
- Oficialitat: Autorització d'ofici, a través d'un decret, de l'ocupació de la via pública i, o la cessió de material i dels serveis sol·licitats
- Interès general: Vetllar pels interessos generals de la ciutadania i de les entitats per damunt d'interessos particulars
- Servei públic: Gestió correcta del bé comú amb imparcialitat i persecució de l'interès general en totes les resolucions administratives
- Informalisme: Que la burocràcia administrativa no excedeixi en forma ni en temps allò estrictament necessari en perjudici de les entitats
- Procedimental: Que el conjunt d'actes en el procediment administratiu estiguin motivats i encaminats a satisfer les necessitats de les entitats
- Coordinació: Entre els diferents serveis, àrees i administracions per evitar un excés de burocràcia administrativa a les entitats
- Bona fe: Vetllar pels interessos i donar el suport a les entitats per a la realització de les seves activitats
- Idoneïtat: Adoptar les mesures procedimentals necessàries de forma correcta per tal que el resultat perseguit per les entitats es compleixi en el menor període de temps possible
- Proporcionalitat: No excedir en les mesures d'actuació més enllà d'allò estrictament necessari per no provocar greuges a les entitats
- Responsabilitat: Actuar de forma correcta vetllant per l'interès general i el bé comú d'acord a la representació de l'administració
- Igualtat: Garantir un tractament i oportunitat igual per a totes les entitats amb les mateixes garanties i obligacions
- No discriminació: No excloure cap entitat per la seva condició, ideologia o interessos
- Temporalitat: En cas de coincidència de demandes donar prioritat a l'entitat que va formalitzar la sol·licitud en primer lloc
- Economia: Vetllar pel bon ús i estat dels recursos existents i per la sostenibilitat pressupostària del servei
- Eficàcia: Gestionar de forma efectiva les necessitats de les entitats
- Eficiència: Gestionar i atendre les necessitats de les entitats assolint els objectius sense diligències innecessàries

3. DEFINICIÓ DE L'ÀREA D'ESTUDI

3.1 Conceptes que apareixen en el treball

A continuació es fa referència als principals conceptes que apareixen en els estudis de les entitats, les seves activitats i les seves necessitats per a que puguin ser correctament entesos, identificats i interpretats.

- Entitats

En aquest treball s'anomenen entitats a les associacions, fundacions, clubs esportius, escoles i AMPA entre d'altres, sense ànim de lucre. Les entitats realitzen les seves activitats majoritàriament a la ciutat de Girona. Les entitats que consten inscrites al registre d'entitats de l'Ajuntament de Girona poden sol·licitar la cessió de material i la prestació de serveis municipals per a la realització de les seves activitats a la via pública de la ciutat de Girona, en locals privats o en d'altres municipis. Actualment hi ha 611 entitats inscrites al registre municipal de l'Ajuntament de Girona, 29 més que l'any 2013³.

- Participació Ciutadana

Atès que el concepte de participació ciutadana es abstracte i que el servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona realitza altres activitats que no són objecte d'aquest treball, s'ha d'entendre que el terme Participació Ciutadana es refereix només al servei municipal responsable de les tasques relatives al servei a les entitats en la realització de les seves activitats. Aquestes tasques són la gestió de les sol·licituds rebudes per part de les entitats, l'autorització per a l'ús de la via pública i la gestió de material i de serveis municipals.

³ Arxiu del servei de Participació Ciutadana. Àrea de Serveis a les Persones. Regidoria de Serveis Socials, Cooperació i Participació de l'Ajuntament de Girona

- Tipologia

En aquest treball la tipologia es refereix al tipus d'entitats segons les seves característiques. Per poder ser estudiades satisfactòriament les entitats han estat agrupades amb el següent criteri: AMPA, comerciants, culturals, ecologistes, educatives, esportives, humanitàries, juvenils, polítiques, sindicals, religioses, salut, Universitat de Girona, veïns i altres.

- Autoritzacions d'ocupació de la via pública

L'autorització d'ús i ocupació de la via pública és el permís municipal per poder realitzar activitats en espais de la ciutat de Girona. Aquesta autorització es notifica a les entitats interessades a través d'un decret d'alcaldia previ informe favorable del servei de Participació Ciutadana, amb el vistiplau de la Policia Municipal, i si s'escau, dels altres serveis o àrees de l'Ajuntament de Girona que siguin competents en relació a l'activitat que es realitzi.

Tanmateix, existeixen unes clàusules per a l'autorització municipal de l'ocupació de la via pública i la cessió de serveis.

- Sempre s'han d'atendre les indicacions de la Policia Municipal
- En les comunicacions de l'activitat s'ha de fer constar la col·laboració de l'Ajuntament de Girona
- S'ha de tenir cura de la conservació del material cedit. En cas de produir-se un dany la reparació va a càrrec de l'organització
- L'entitat és responsable de la manipulació de la caixa de connexió elèctrica i ha d'assumir les conseqüències en cas de fer un ús indegut
- No es pot interferir la lliure circulació de vehicles i vianants. Està prohibida l'ocupació de bancs i altres elements del mobiliari urbà
- Es recomana que la producció de sorolls es mantingui dintre dels límits de la tolerància mútua
- L'entitat ha de tenir cura de la neteja tant de l'espai utilitzat com de la seva zona d'influència. En cas de ser necessària una neteja especial, el cost corre a càrrec dels organitzadors

- D'acord a la Llei 1/1998, de política lingüística que en el seu article 31.1, les entitats que ofereixen serveis públics, han d'emprar, almenys, el català en la retolació i en les comunicacions monofòniques
- Els cartells només podran ser col·locats en les tanques reservades per a publicitat no comercial

L'incompliment d'alguna d'aquestes clàusules pot produir la suspensió de l'autorització.

- Col·laboració municipal

S'ha d'entendre per col·laboració municipal la cessió de material i la prestació de serveis municipals diversos. Taules, cadires, veles, furgoneta, equip de so, equip de llums, projector, portàtil, pantalla, connexió elèctrica, entarimats i tanques són els més freqüents en el servei a les entitats i per tant motiu d'estudi en aquest treball.

Aquest material i altres serveis municipals permeten a les entitats realitzar les seves activitats. No obstant, per poder obtenir-ne la cessió cal que les entitats estiguin inscrites al registre municipal d'entitats.

La cessió de material en aquest treball es refereix a la cessió de taules, cadires i veles a les entitats. En canvi, la prestació de serveis té un significat més ampli, ja que engloba tots els serveis municipals que es presten a les entitats. A part de les taules, les cadires i les veles citades anteriorment, la prestació de serveis també inclou la cessió del portàtil, el projector, la pantalla, la furgoneta d'entitats, l'equip de so, l'equip de llums, els trofeus, els entarimats, les tanques, la connexió elèctrica i els altres serveis municipals necessaris per a la realització d'activitats.

Independent del material i dels serveis municipals existents el servei de Participació Ciutadana disposa d'una partida pressupostària per contractar, en períodes puntuals de gran activitat de les entitats, material i serveis a empreses externes.

3.2 Elecció de les matèries estudiades

Abans de començar aquest treball es va fer una recerca sobre diverses matèries que podien ser objecte d'estudi relacionades amb la participació ciutadana.

Un cop examinades les diverses opcions es va descartar fer la recerca sobre matèries de les quals ja es disposava d'informació que es podia consultar en diverses publicacions. Entre aquestes matèries hi havia la participació de la ciutadania gironina en les presses de decisió⁴, la implantació del teixit associatiu als barris de la ciutat de Girona⁵, el nombre i característiques de les entitats implantades a la ciutat de Girona⁶ o la participació dels ciutadans de Girona en processos participatius.

També es va descartar realitzar un estudi en profunditat sobre cada entitat, atès que un estudi individualitzat de cada entitat no permet conèixer les necessitats del conjunt de les entitats, els tipus d'activitats que es realitzen a la ciutat i quines mesures de millora de la gestió i de la qualitat del servei es poden implementar.

Estudiar les entitats a partir de la segmentació per tipologia ha permès poder conèixer millor les activitats de les entitats i treure conclusions sobre el conjunt de les seves necessitats. Així doncs, són matèries objecte d'estudi les següents:

- Servei a les entitats

Un cop destacades les matèries anteriors, l'opció d'estudi escollida per desenvolupar el treball va ser l'estudi empíric de les activitats que realitzen les entitats gironines i el servei municipal cedit per satisfer les seves necessitats.

⁴ Generalitat de Catalunya. Departament de Relacions Institucionals i Participació (2006). *La participació ciutadana als municipis gironins*

⁵ Ajuntament de Girona. Masanés i Casaponsa, Cristina (2001). *Girona 32 veus que fan ciutat*

⁶ Ajuntament de Girona. Àrea de Relacions Ciutadanes i Joventut (2007). *Guia Municipal de les entitats de Girona*

- Tipologia de les entitats

Atès que no era possible estudiar les 342 entitats gironines de forma individual, es van agrupar les entitats segons la seva tipologia. D'aquesta manera s'ha pogut mesurar l'impacte de cada tipus d'entitat en funció de les seves activitats en el conjunt de les activitats realitzades.

- Ús de la via pública

S'ha observat l'impacte que tenen les activitats realitzades per les entitats a la via pública i quins espais de la ciutat han tingut una major ocupació durant l'any 2014. Per a la realització de les seves activitats totes les entitats poden fer ús de la via pública, sempre que l'activitat i la disponibilitat de l'espai ho permetin.



Imatge del concert de la cantautora Tona Gafarot, organitzat per l'entitat Òmnium Cultural del Gironès, el dissabte 11 d'abril de 2015 al parc del Migdia de Girona

- Cessió de material i prestació de serveis

S'ha realitzat una anàlisi de les necessitats de les entitats per a la realització de les seves activitats. Les entitats que estan inscrites al registre d'entitats de l'Ajuntament de Girona poden sol·licitar la col·laboració municipal en la cessió de material i la prestació de serveis municipals. S'ha donat força importància a la cessió de material i de serveis municipals atès que els recursos municipals són escassos i es pot millorar la seva gestió.

- Períodes de més activitat

En quart lloc s'ha volgut comprovar empíricament si és cert que les activitats de les entitats es concentren majoritàriament en dates o períodes concrets. Amb aquest estudi s'ha pogut demostrar si la hipòtesi sobre l'afectació de la temporalitat en les activitats de les entitats és robusta o espúria. Treballar amb previsió ajuda a conèixer les puntes de demandes de les entitats, és per aquest motiu que s'ha observat el comportament de les entitats en períodes concrets de gran demanda.

- Termini de resolució de les sol·licituds d'autorització i col·laboració per fer una activitat

L'Ajuntament de Girona ha d'autoritzar els actes que es facin als diferents espais de la ciutat i pot col·laborar amb les entitats en l'organització d'activitats que promoguin la participació ciutadana. Es pot obtenir una instància⁷ a la web de l'Ajuntament de Girona i també tramitar-la en línia si es disposa de certificat electrònic.

Amb el model d'instància les entitats interessades poden sol·licitar l'ús de la via pública i la col·laboració municipal en la prestació de material i serveis municipals per a la realització de les seves activitats (veure annex).

⁷ La sol·licitud està regulada per l'ordenança general de convivència ciutadana i via pública de l'Ajuntament de Girona, el decret 64/1995, de 7 de març, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestals, la llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives i la llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic als serveis públics. El termini resolució és de tres mesos i el silenci administratiu és positiu.

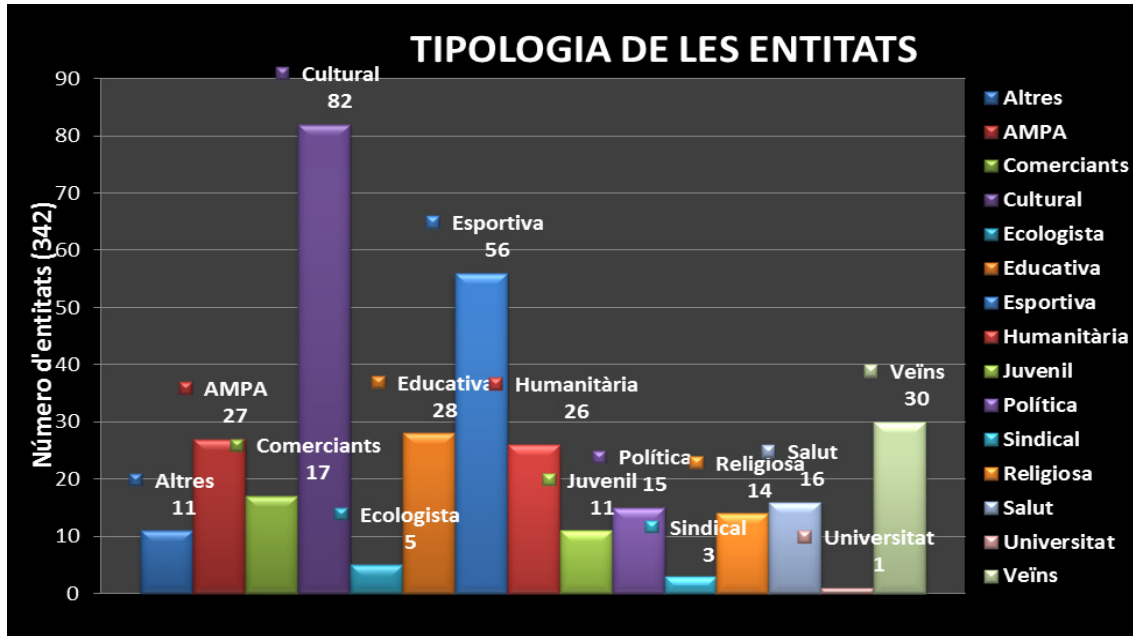
La sol·licitud es pot sol·licitar presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana amb el document original de representació d'una entitat. La sol·licitud, omplerta i signada, es pot lliurar a través del web, a les diferents seus de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, als registres auxiliars (barris) o per correu postal. En cas que es demani la cessió de la furgoneta d'entitats la sol·licitud ha d'anar acompanyada del permís de conduir.

S'ha treballat per poder saber quants dies van transcórrer entre la presentació de les sol·licituds per part de les entitats interessades i el dia de la realització de les activitats l'any 2014. Amb aquest estudi s'han pogut obtenir dades empíriques sobre el temps de resposta administrativa per part del servei de Participació Ciutadana en l'autorització d'ús de la via pública i la gestió de material i serveis municipals per a cada activitat realitzada. Conèixer el temps de resposta administrativa pot fer que el servei es plantegi la necessitat d'establir un període mínim de temps per la resolució de les demandes de les entitats.

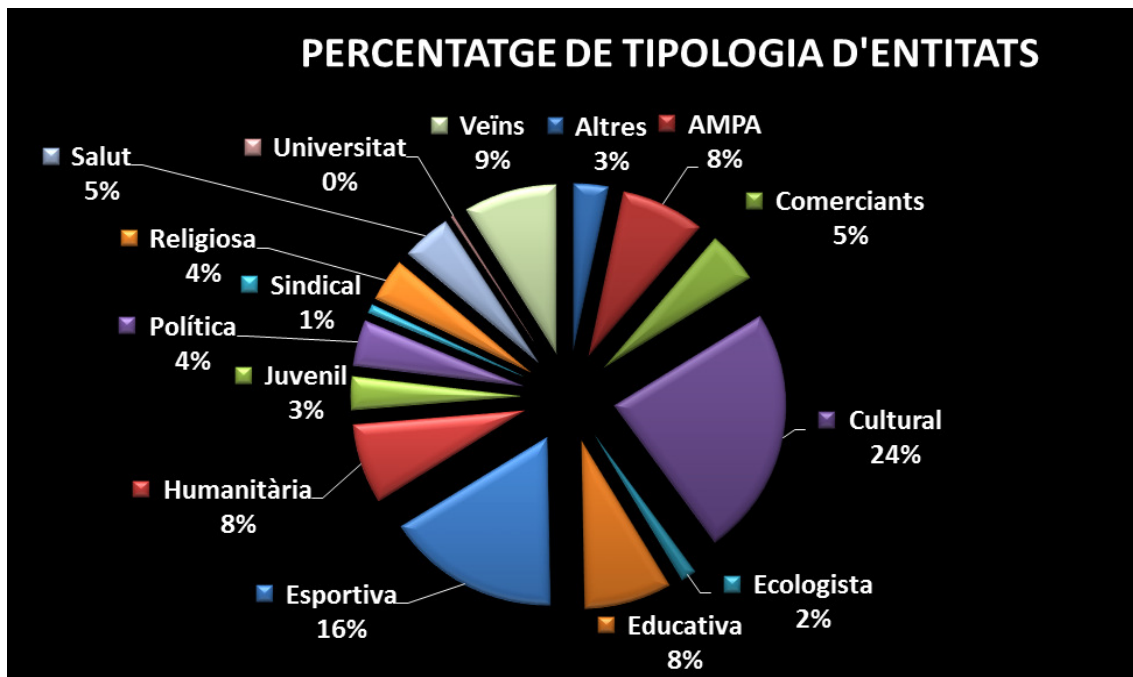
4. ESTUDI DE LES ENTITATS DE GIRONA

4.1 Estudi de les entitats segons la seva tipologia

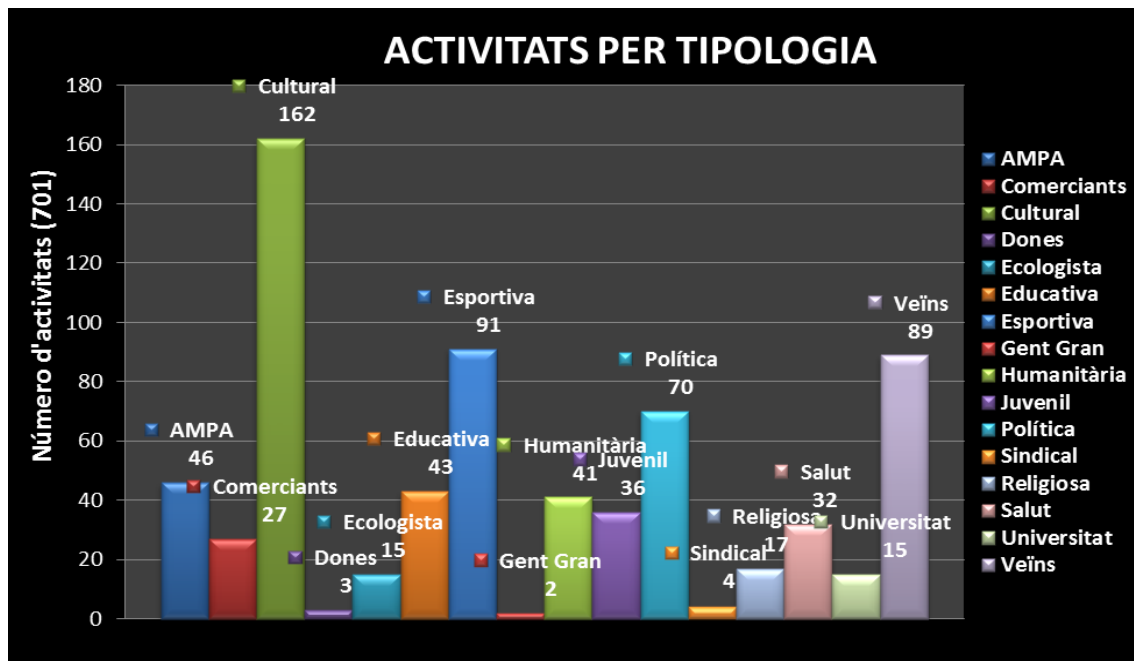
Atès que 342 entitats han realitzat activitats durant l'any 2014 i que no es poden analitzar totes de forma individualitzada, s'ha treballat amb un mètode d'investigació de classificació de les entitats segons la tipologia de les seves activitats i les seves finalitats.



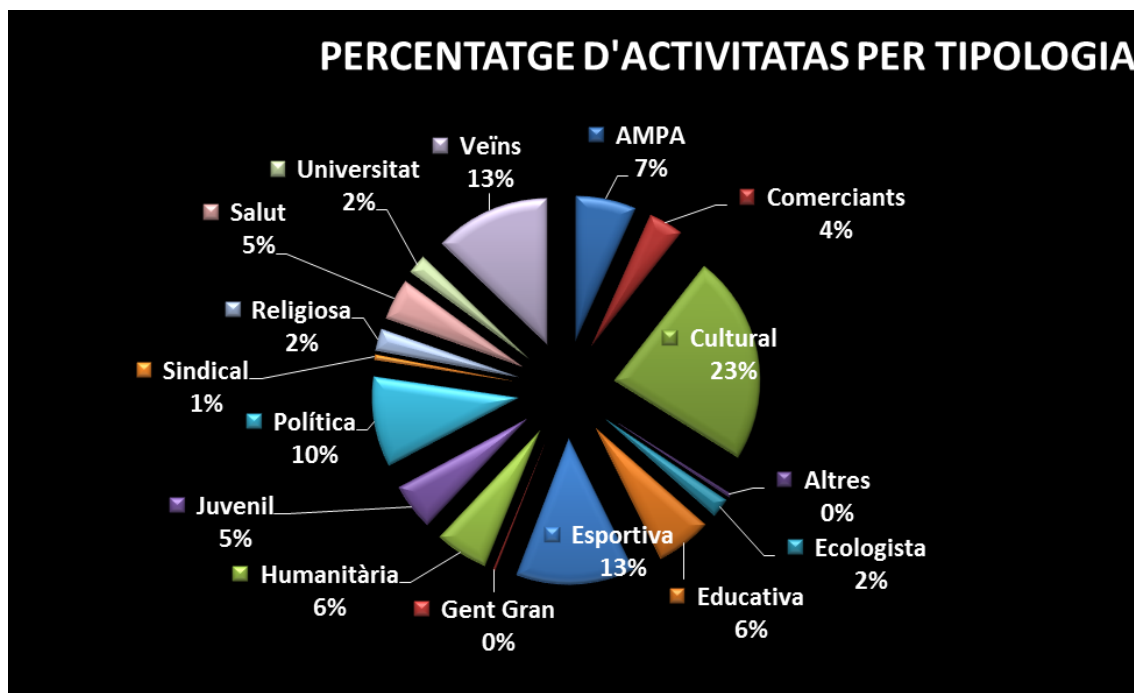
El resultat del primer estudi és que de les 342 entitats que van realitzar activitats l'any 2014 la major part van ser culturals, esportives, associacions de veïns, humanitàries, educatives i AMPA. Les culturals i esportives representen el 40%.



4.2 Estudi de les activitats realitzades per les entitats segons la seva tipologia



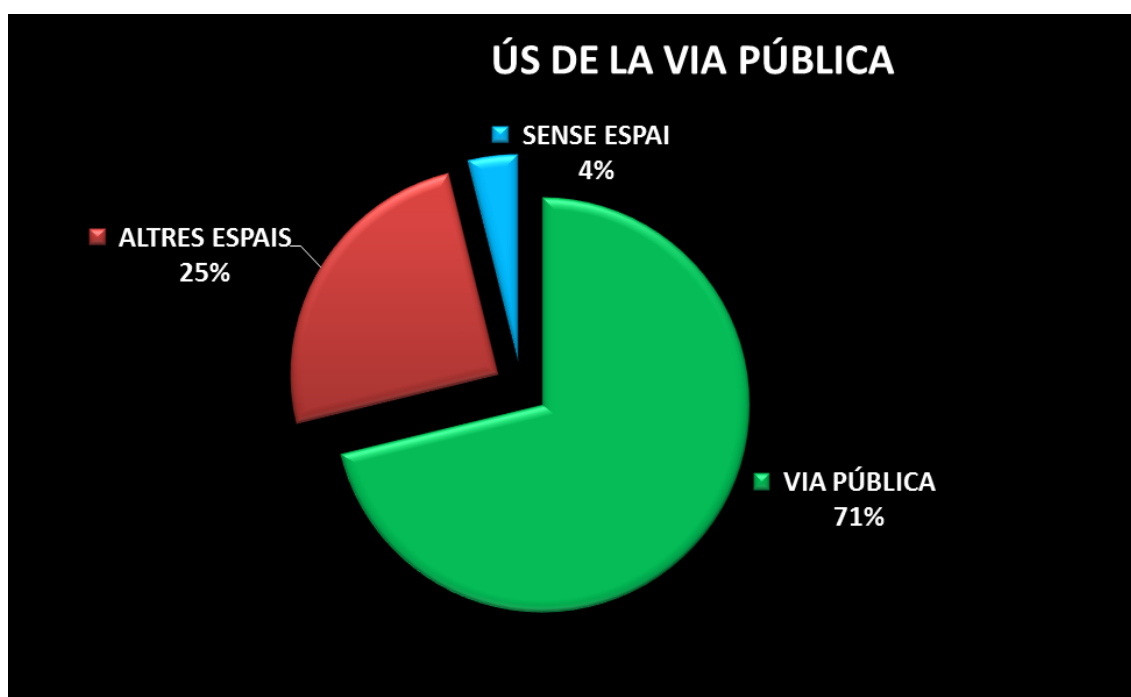
Observar les entitats segons la seva tipologia permet saber quin tipus d'activitats van ser les més freqüents l'any 2014. Les culturals, esportives, de veïns i polítiques van sumar el 59% del total de les activitats.



5. ANÀLISI DE LES PETICIONS REALITZADES PER LES ENTITATS AL SERVEI DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

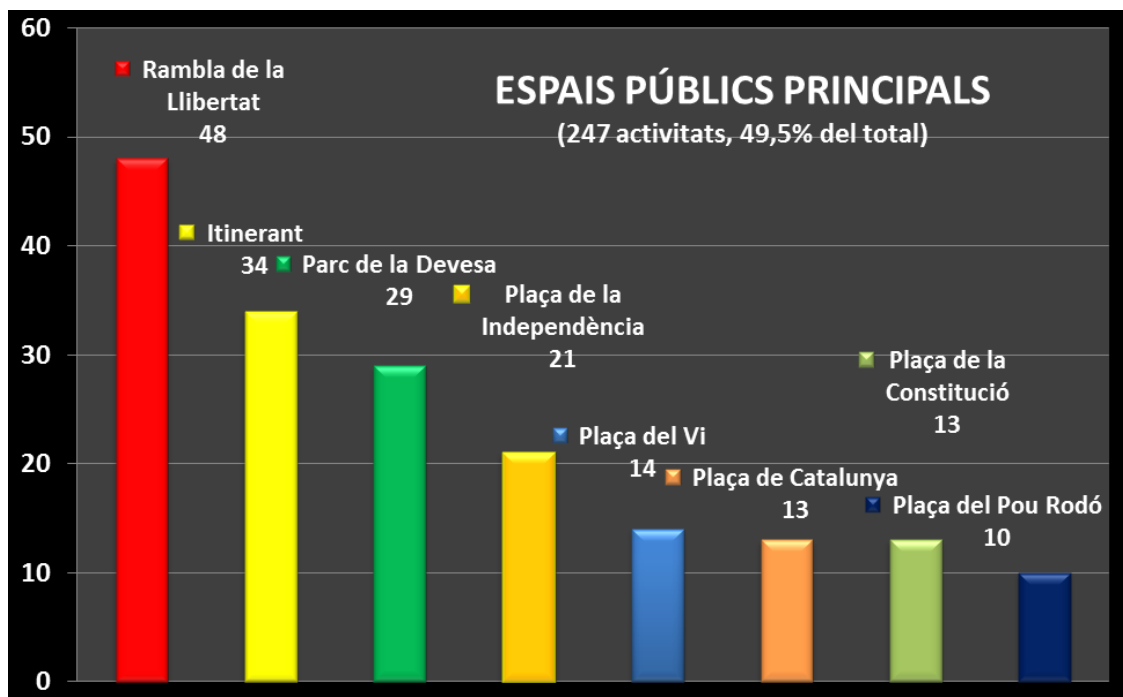
5.1 Estudi sobre l'ús de la via pública en les activitats realitzades

Del total de les 701 activitats realitzades l'any 2014, 499 van tenir lloc a la via pública i 175 en altres espais. Les altres 27 activitats restants, on no hi figurava un espai concret, corresponen bàsicament a activitats realitzades fora de la ciutat on la col·laboració municipal es va limitar a la cessió de la furgoneta d'entitats per al transport de material. El percentatge obtingut indica que gairebé tres de cada quatre activitats es van portar a terme a la via pública.



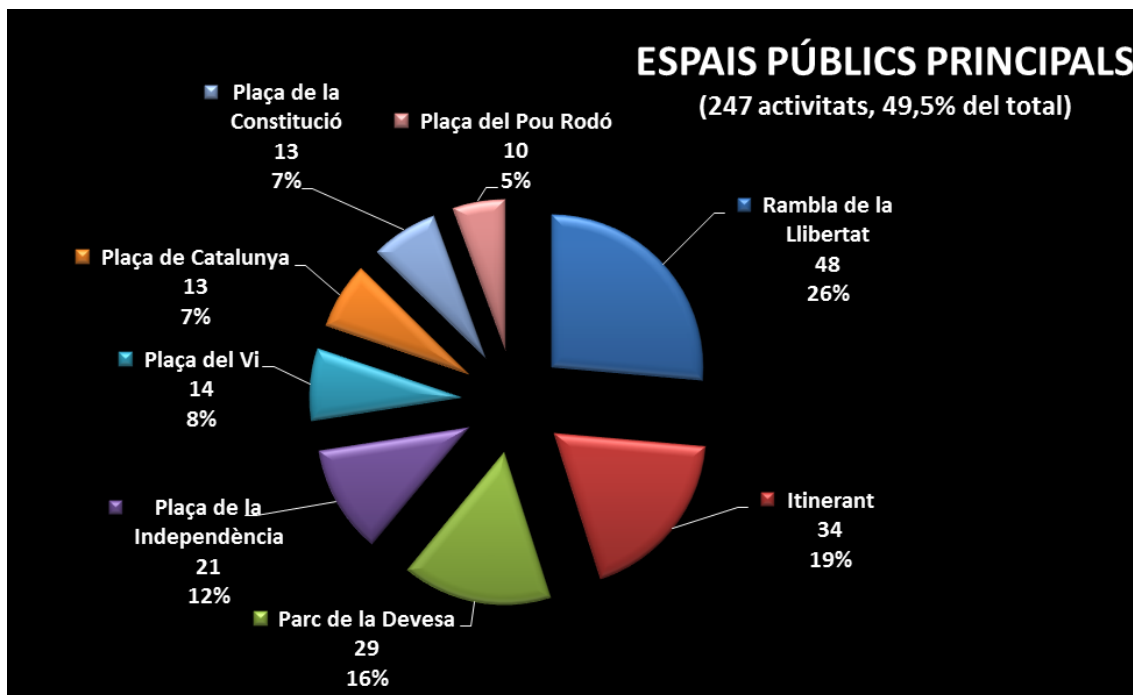
5.2 Estudi dels espais més sol·licitats de la ciutat

Sovint els ciutadans tenen la sensació que hi ha espais públics de la ciutat on sempre s'hi realitzen activitats. De vegades aquesta sensació genera queixes per part dels veïns. Per determinar si hi ha espais de la ciutat que estan massa ocupats s'ha realitzat un estudi on es pot observar quins llocs de la ciutat van suportar més activitats per part de les entitats l'any 2014.



De les 247 activitats realitzades a la via pública la meitat van tenir lloc en punts centrals del Barri Vell. Així doncs, són els veïns del Barri Vell els que més van gaudir o suportar, segons es miri, la majoria de les activitats realitzades per part de les entitats l'any 2014.

La rambla de la Llibertat és, amb diferència, l'espai més utilitzat amb un 26% de les activitats, cosa que representa una de cada quatre activitats a la via pública l'any 2014.



Observant els gràfics destaquen, especialment, les activitats dinàmiques itinerants sense un espai concret o fix. Aquestes activitats, que suposen 1/5 part dels espais principals i per tant 10% del total, són manifestacions, marxes o cercaviles amb recorregut pels carrers del Barri Vell i el centre de la ciutat.

En canvi la plaça de la Independència, suposadament un espai on es realitzen moltes activitats, en realitat no va ser un espai tan utilitzat. Només s'hi van realitzar un 12% de les activitats en relació als llocs més sol·licitats, cosa que representa un 6% del conjunt dels espais públics.





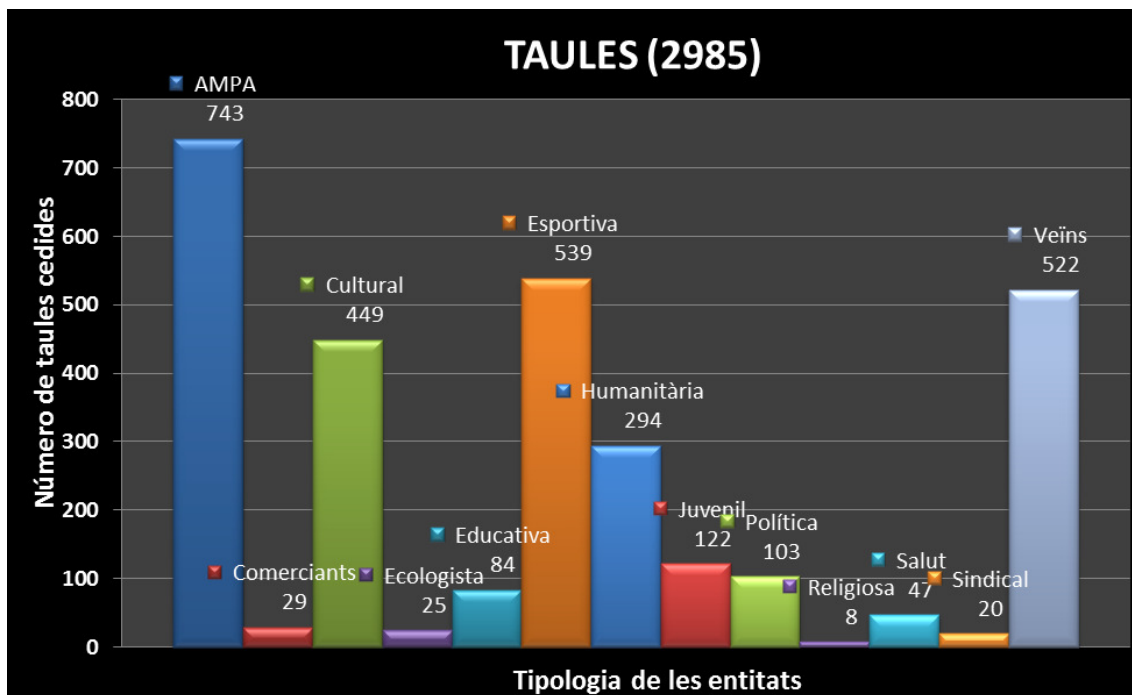
Les fotografies superiors corresponen a una trobada de motocicletes tipus Vespa, organitzada pel Girona Scooter Club, el dissabte 11 d'abril a la plaça de la Independència.

5.3 Estudi de les sol·licituds de material i prestació de serveis

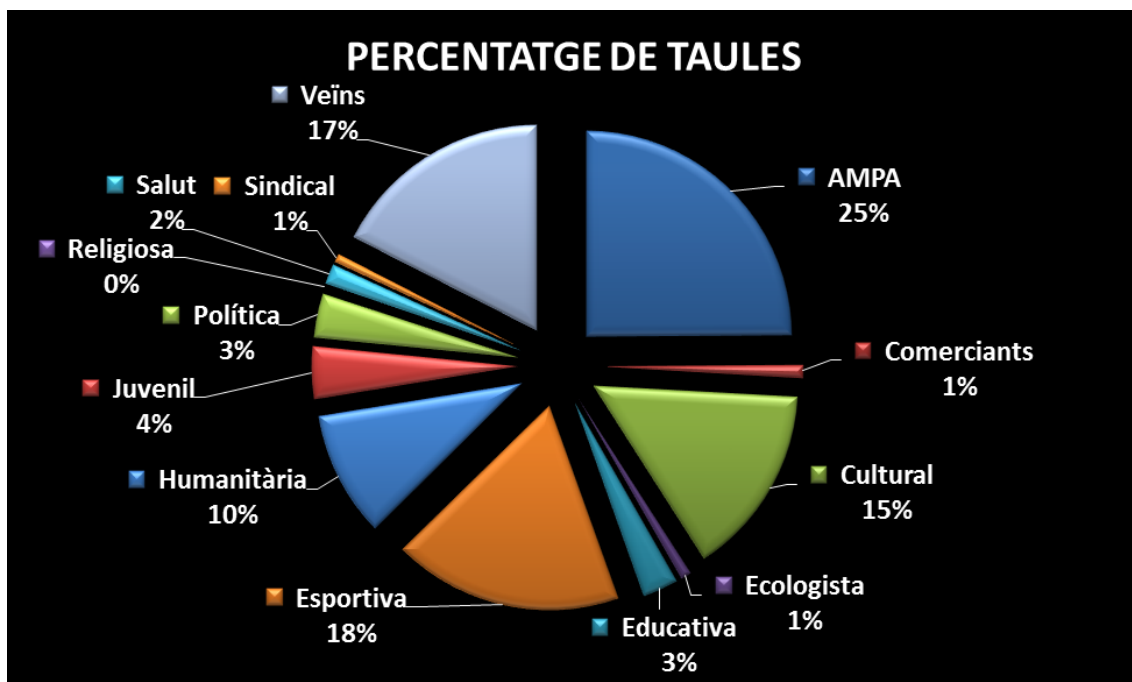
Conèixer les necessitats de les entitats ha de permetre fer un millor ús dels serveis municipal. L'actuació administrativa ha de perseguir el bé comú i l'interès general, per tant cal actuar de forma equitativa en la cessió de material i serveis municipals seguint els principis d'eficiència, eficàcia i economia.

- Taules

Les AMPA amb 743 unitats, les entitats esportives amb 539 i les associacions de veïns amb 522 són, per aquest ordre, les que van sol·licitar més taules.

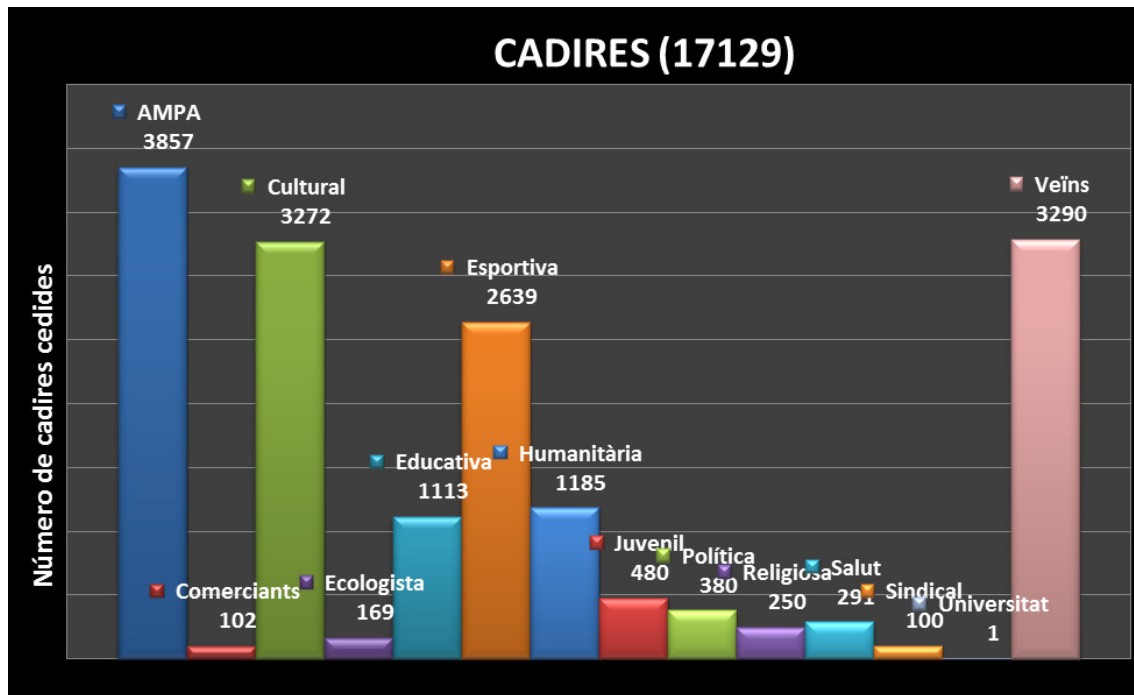


Una de cada quatre taules va ser cedida a una entitat de pares i mares d'alumnes. Tanmateix, les entitats esportives i de veïns, amb un 18% i un 17%, també van demanar més taules que les entitats d'altres tipus.

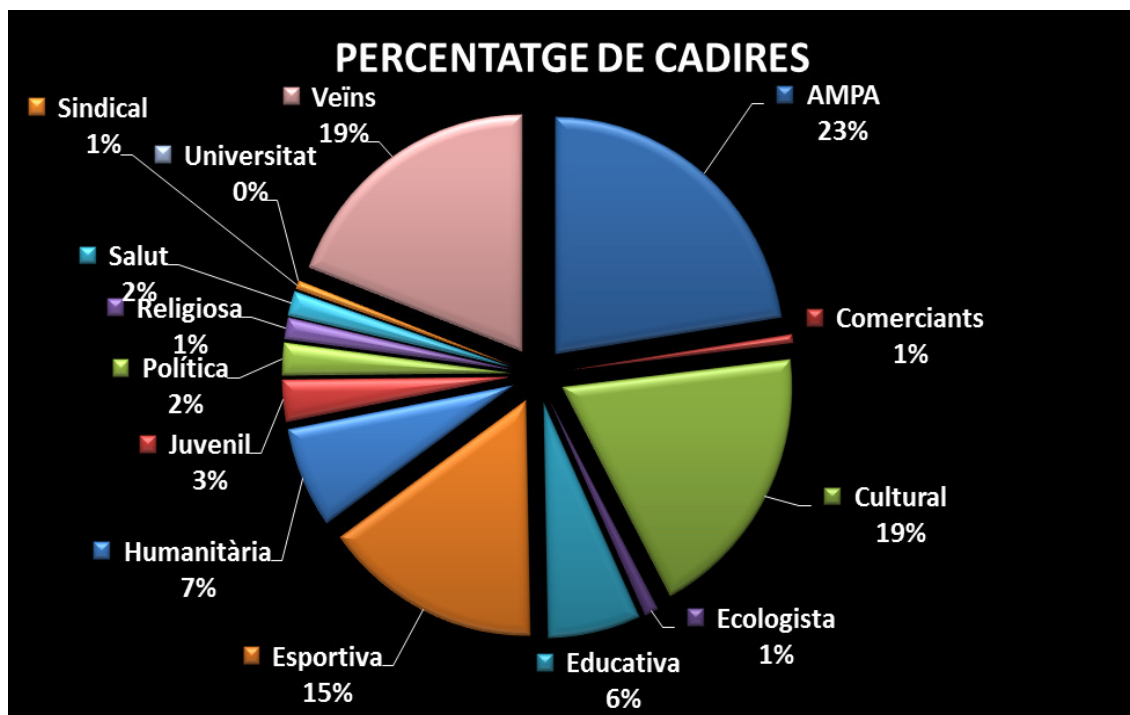


- Cadires

Les AMPA també són les entitats que van sol·licitar més cadires plegables, en concret 3.857 unitats. Les associacions de veïns amb 3.290, les entitats culturals amb 3.272 i les entitats esportives amb 2.639 les van seguir en nombre de cadires sol·licitades.

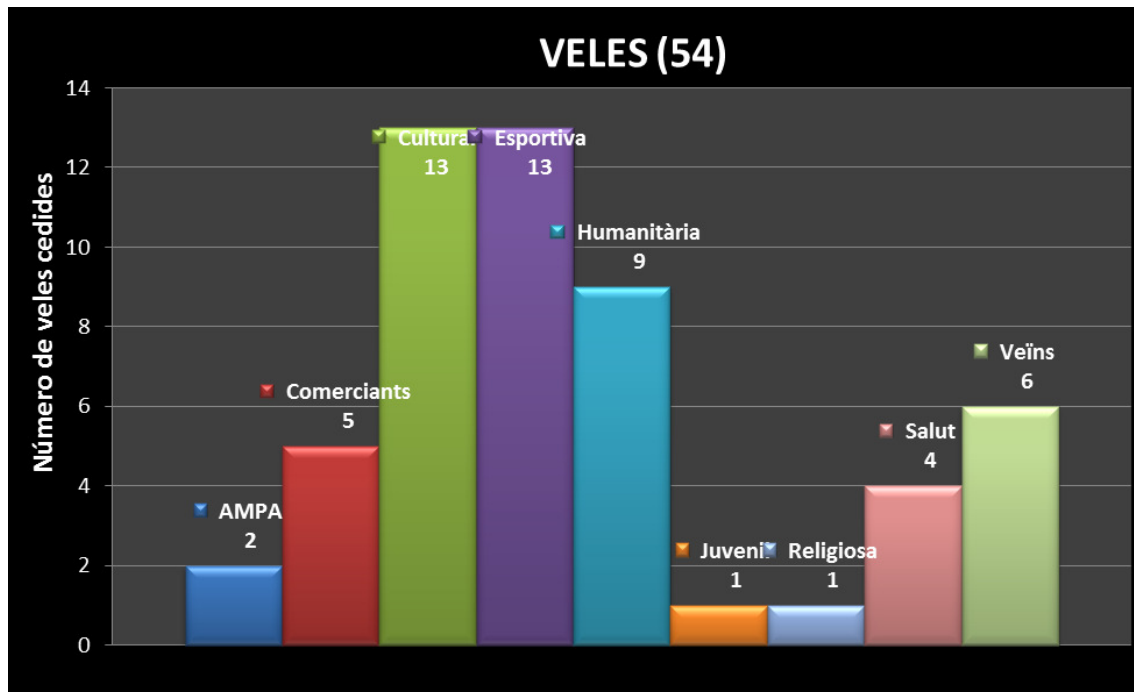


Com s'observarà més endavant, la cessió de taules i cadires a les AMPA es produeix, sobretot, en un període de temps concret.

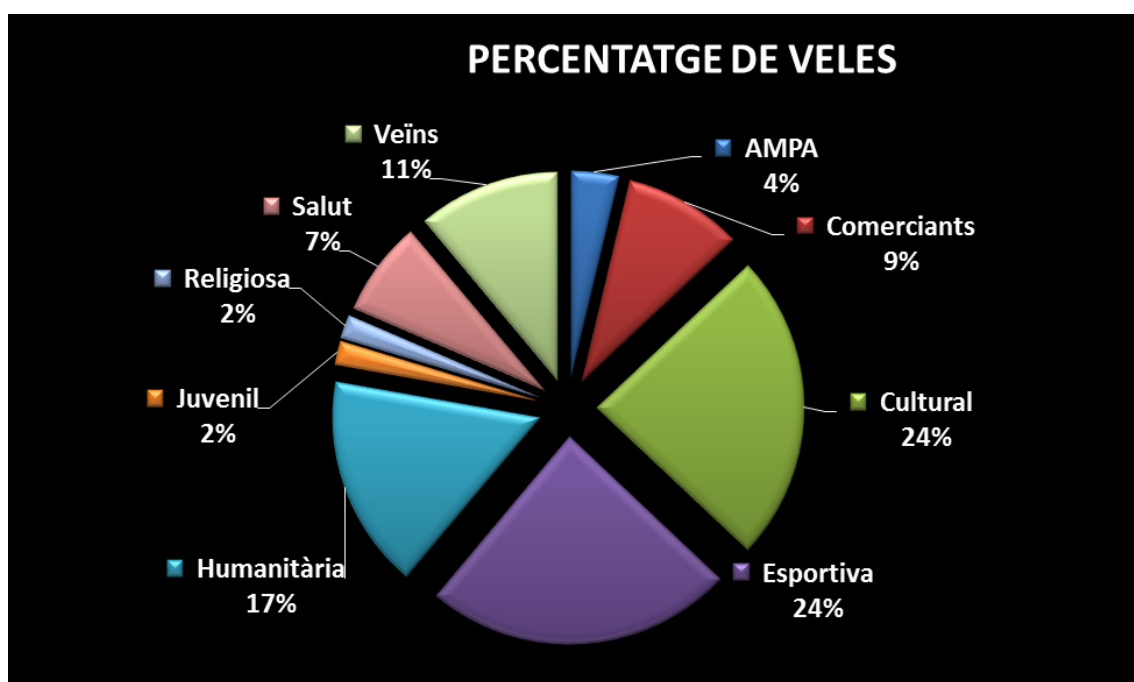


- Veles

Les veles les sol·liciten majoritàriament les entitats de tipus cultural, esportiu o humanitari per fer difusió de les seves activitats, dels seus projectes o per captar nous socis.



Dos de cada tres cessions de veles durant l'any 2014 es van fer a entitats de tipus cultural, esportiu i humanitari.





A la fotografia realitzada a la Plaça de Miquel Santaló es poden observar unes taules en primer terme i una vela al centre de la imatge.

- Furgoneta

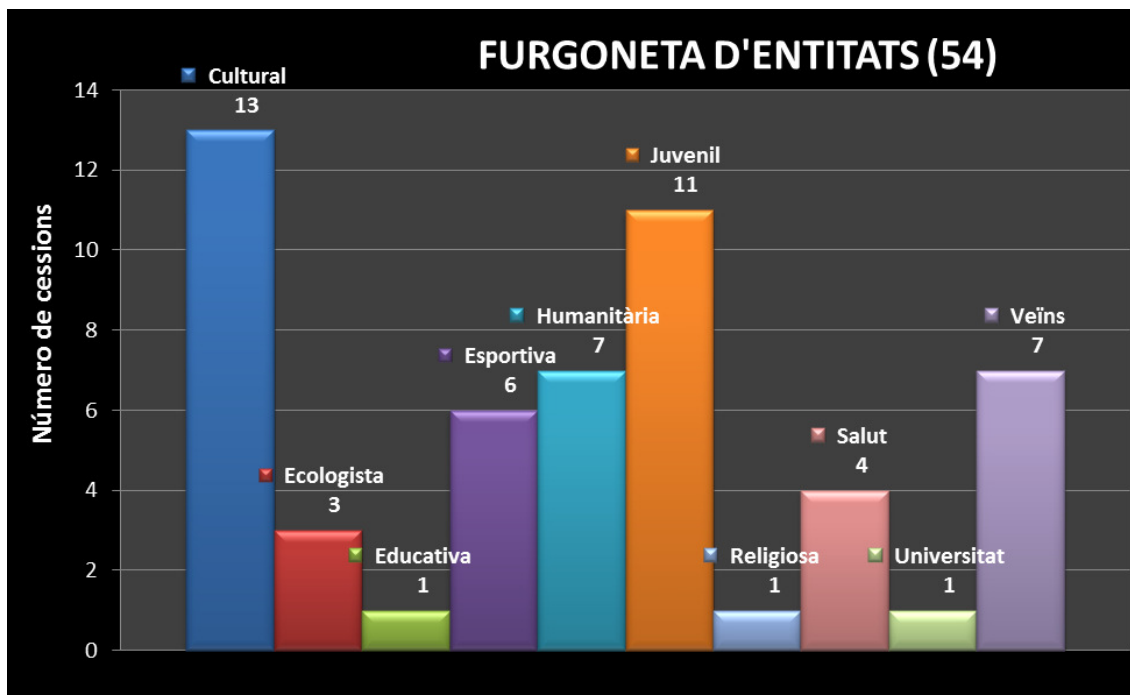
La furgoneta d'entitats aconsegueix dues finalitats bàsiques:

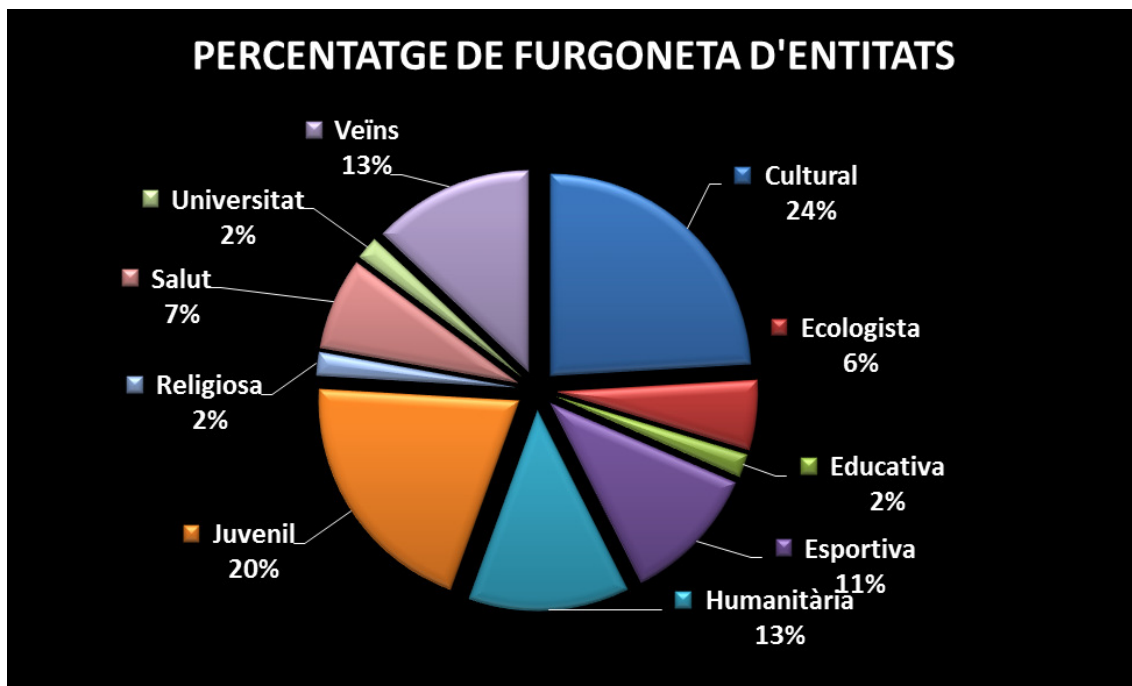
- Permet el transport de material de les pròpies entitats per a la realització d'una activitat i el trasllat des del seu local a un altre punt.
- Permet transportar el material municipal cedit

La cessió de la furgoneta d'entitats està subjecte a una normativa d'ús específica que totes les entitats han de respectar i signar (veure annex). La gran dificultat que presenta la gestió de la furgoneta és que només se'n disposa d'una unitat, cosa que suposa que la seva cessió i el seu ús hagi de ser particularment eficient.



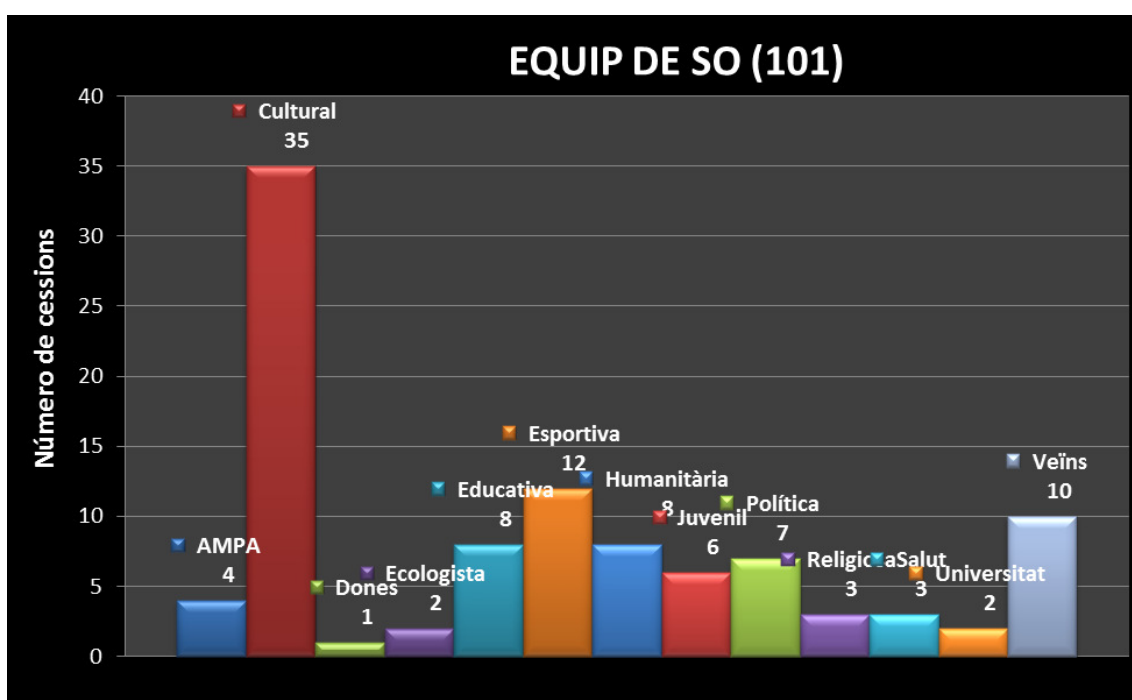
Les entitats culturals i juvenils són les que més cops van fer ús de la furgoneta d'entitats l'any 2014 per al transport del material necessari per a la realització de les seves activitats. Aquestes entitats tenen la furgoneta a la seva disposició pràcticament la meitat del temps que està cedida.

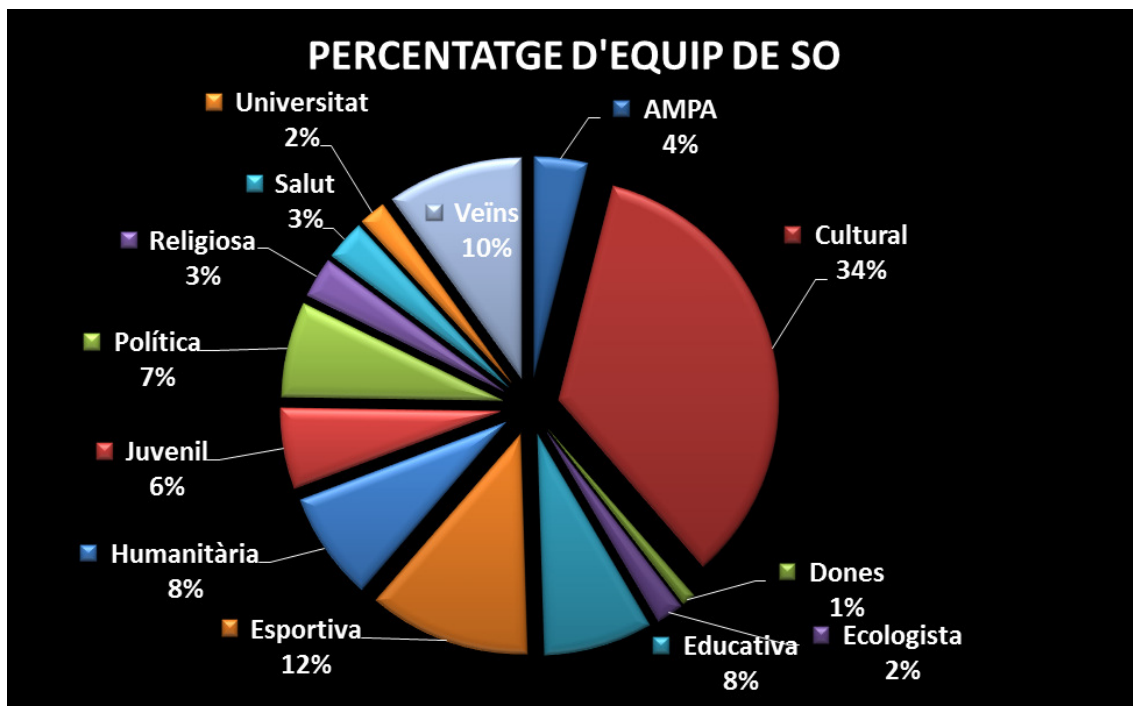




- Equip de so

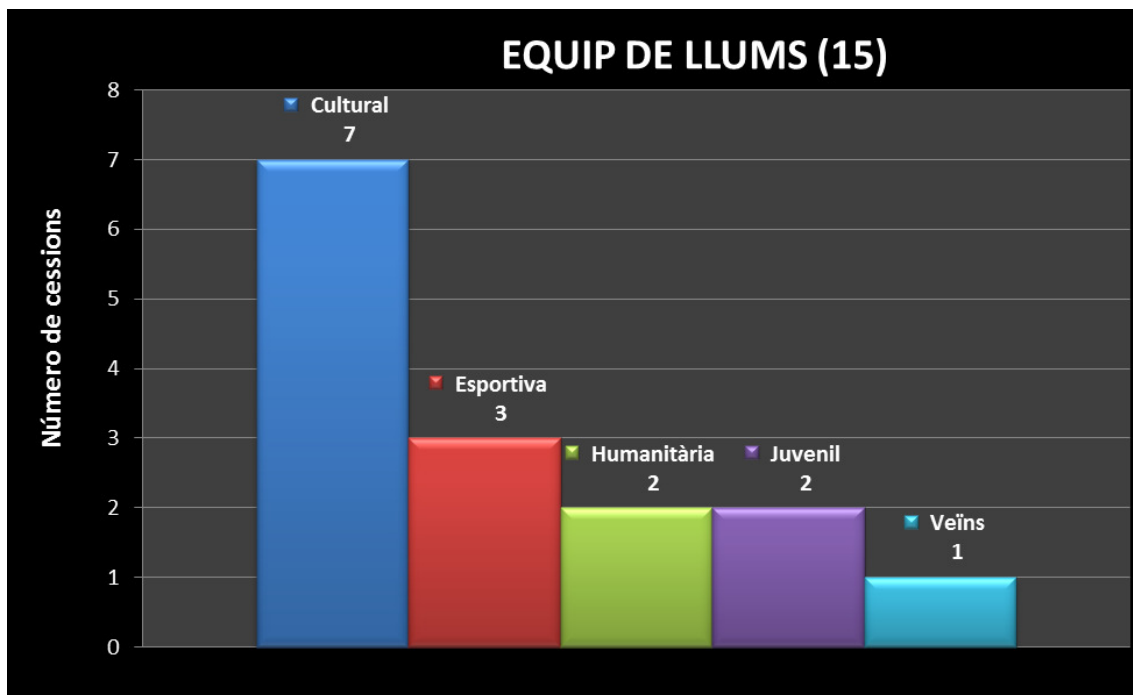
L'Ajuntament de Girona disposa de dos equips de so, un de gran i un de petit, que cedeix en activitats on es necessari amplificar el so. Les entitats culturals són, amb diferència, les que més sol·liciten l'equip de so. Un de cada tres cops que es cedeix l'equip de so és fa a una entitat cultural.



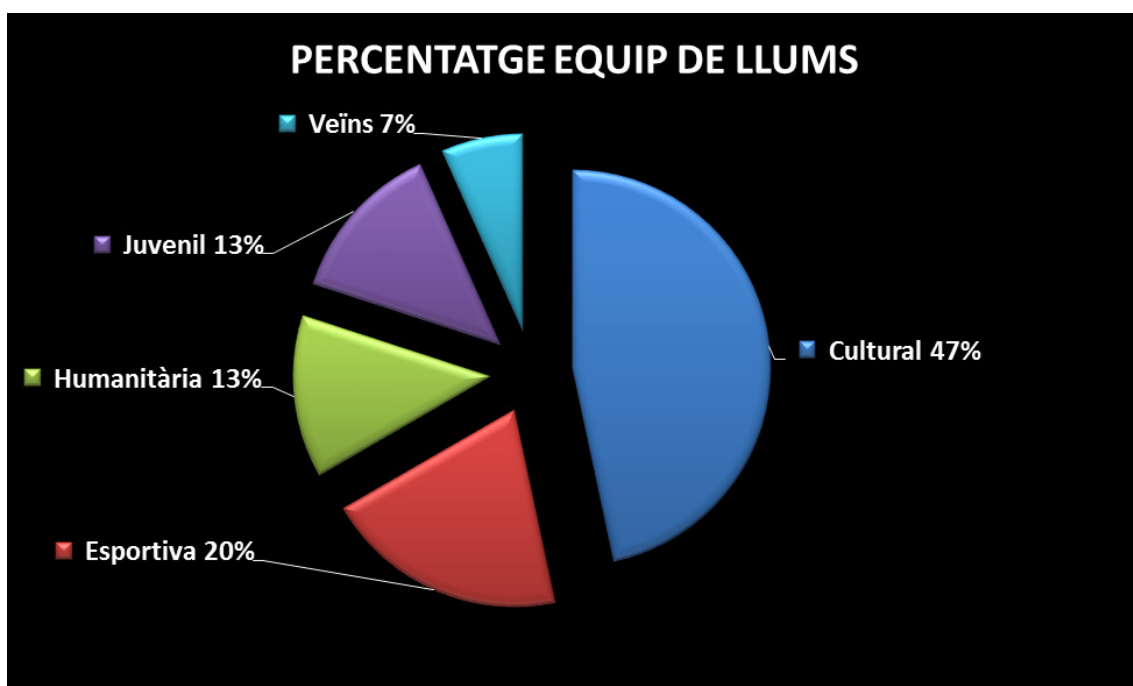


- Equip de llums

De la mateixa manera que amb l'equip de so, també hi ha un equip de llums que permet a les entitats poder gaudir d'il·luminació artificial. També les entitats culturals són les que més van sol·licitar aquest servei.



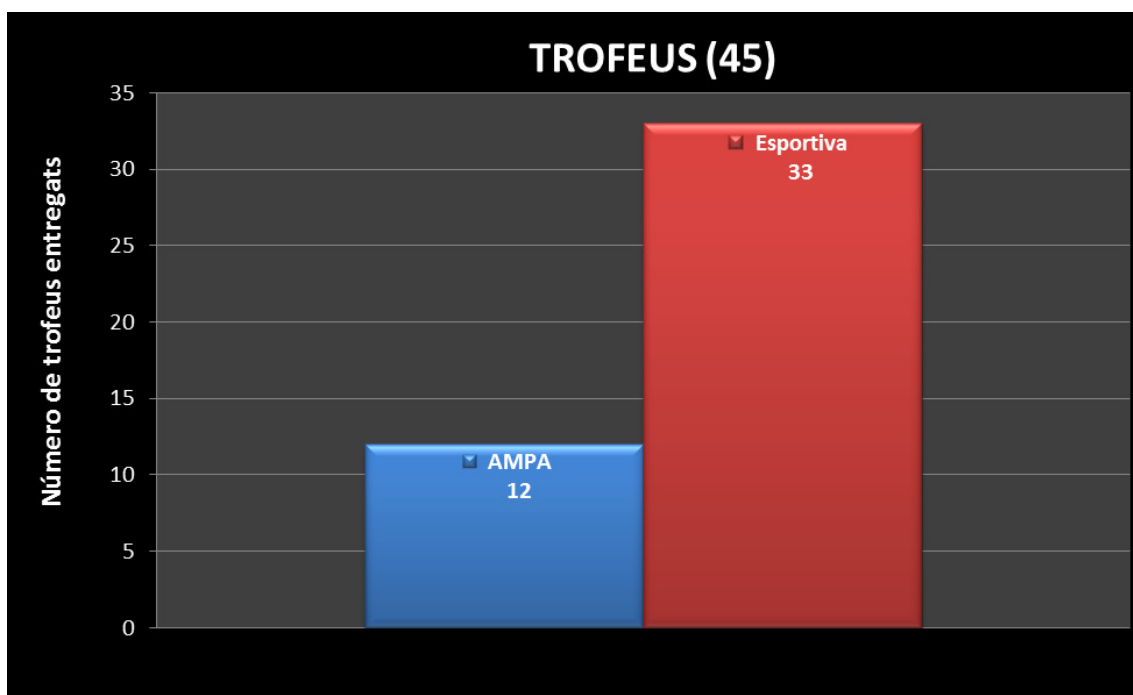
Gairebé la meitat de sessions de l'equip de llums es va fer a entitats culturals.



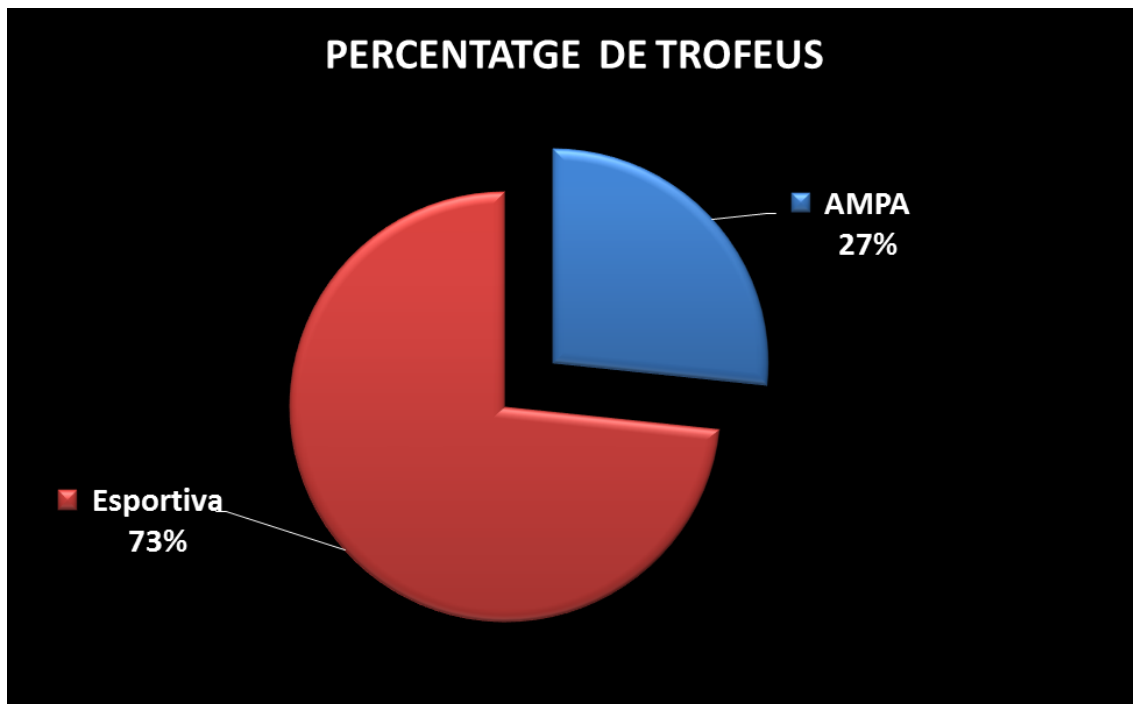


- Trofeus

Les entitats tenen també la possibilitat de sol·licitar la col·laboració municipal en l'adquisició de trofeus per als participants en les seves activitats. De vegades l'aportació de trofeus a les entitats es realitza conjuntament amb el servei d'esports.

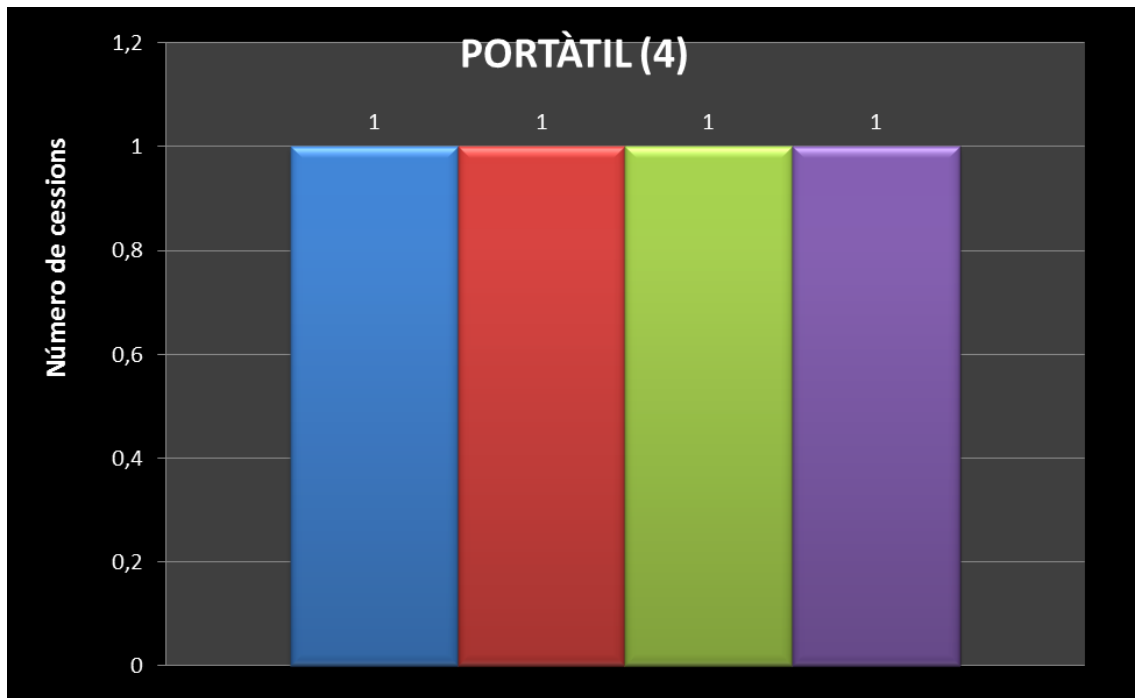


Com era de preveure, les entitats esportives són les que sol·liciten més trofeus. Tanmateix, les AMPA també van sol·licitar 12 trofeus.

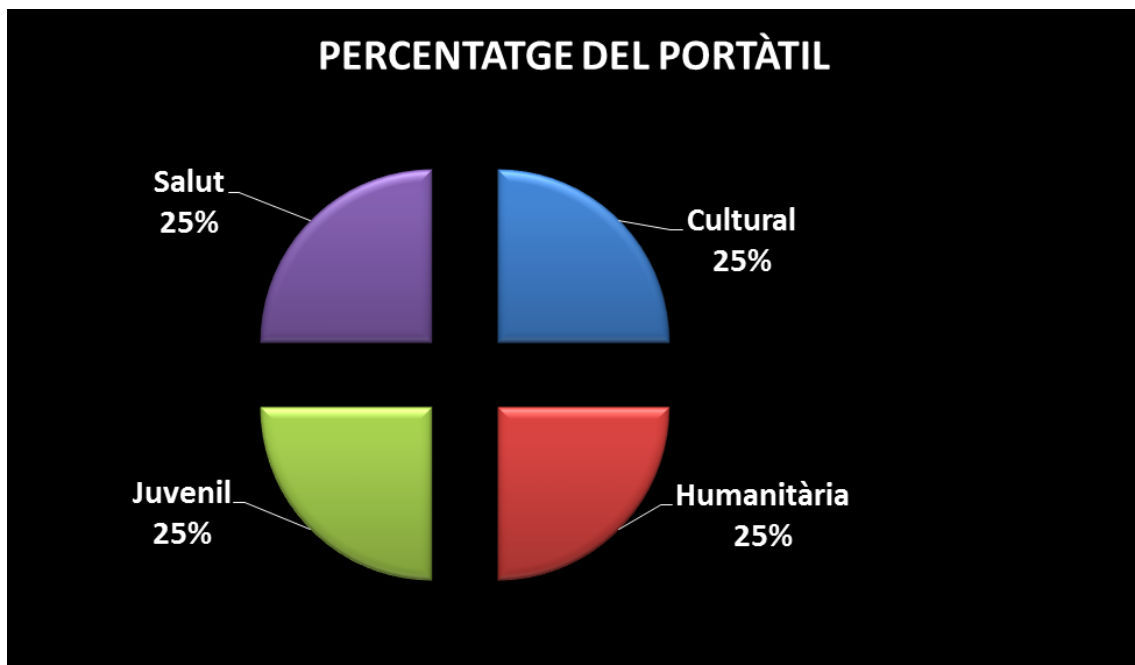


A la imatge s'observa l'espai preparat per a l'entrega de trofeus dels primers classificats en les diferents categories de la 18a edició de la cursa d'Esports Parra que es va celebrar el diumenge 12 d'abril a la Plaça de Miquel Santaló. L'Ajuntament de Girona va col·laborar en la cessió de les taules, l'entarimat que fa funcions de podi, la vela, l'equip de so i el punt de connexió al corrent elèctric.

- Portàtil



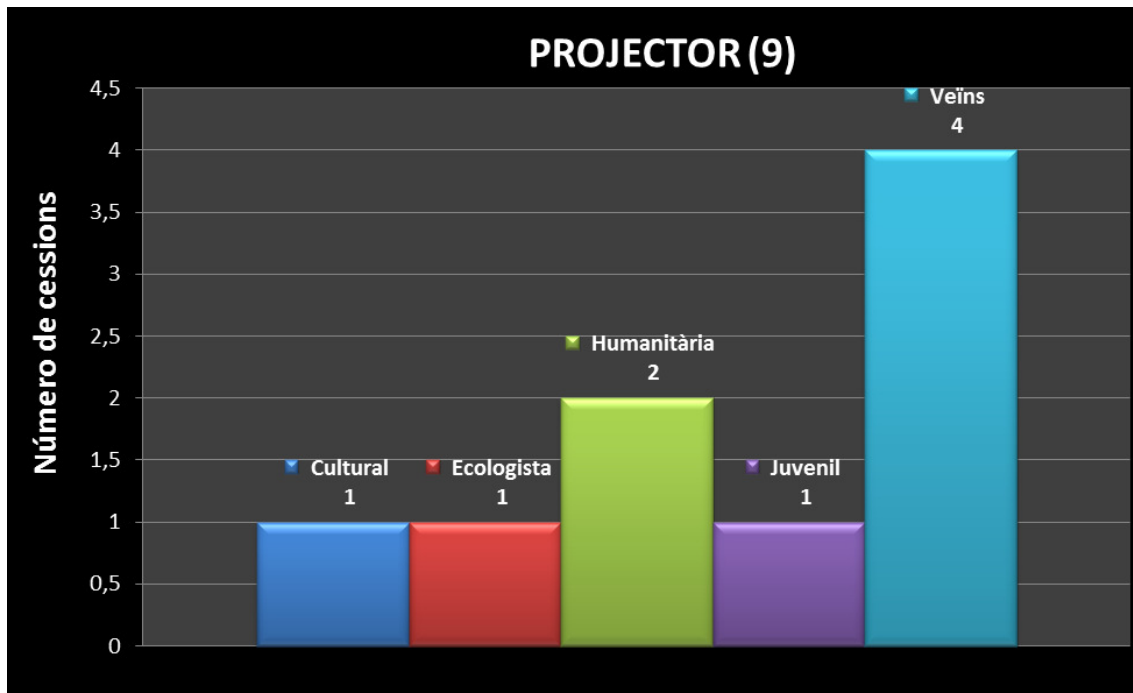
El Servei de Participació Ciutadana disposa d'un ordinador portàtil que cedeix a les entitats que el sol·liciten.



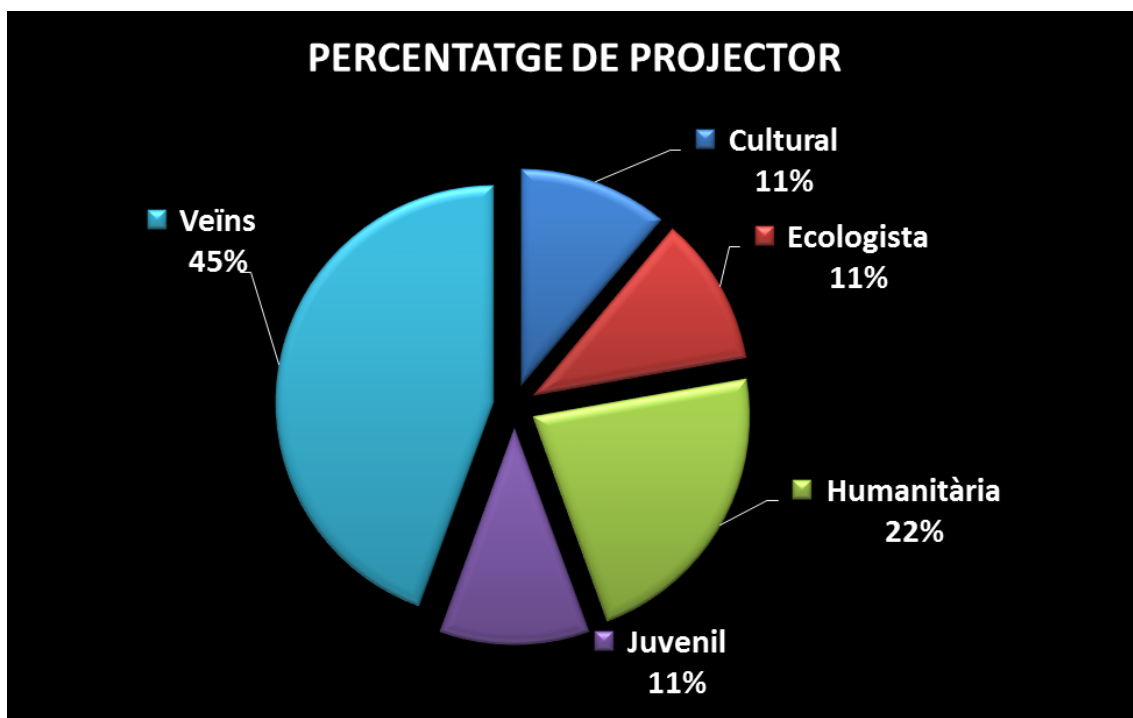
El portàtil es va cedir un cop a quatre entitats.

- Projector

El Servei de Participació Ciutadana també disposa d'un projector que cedeix a les entitats.

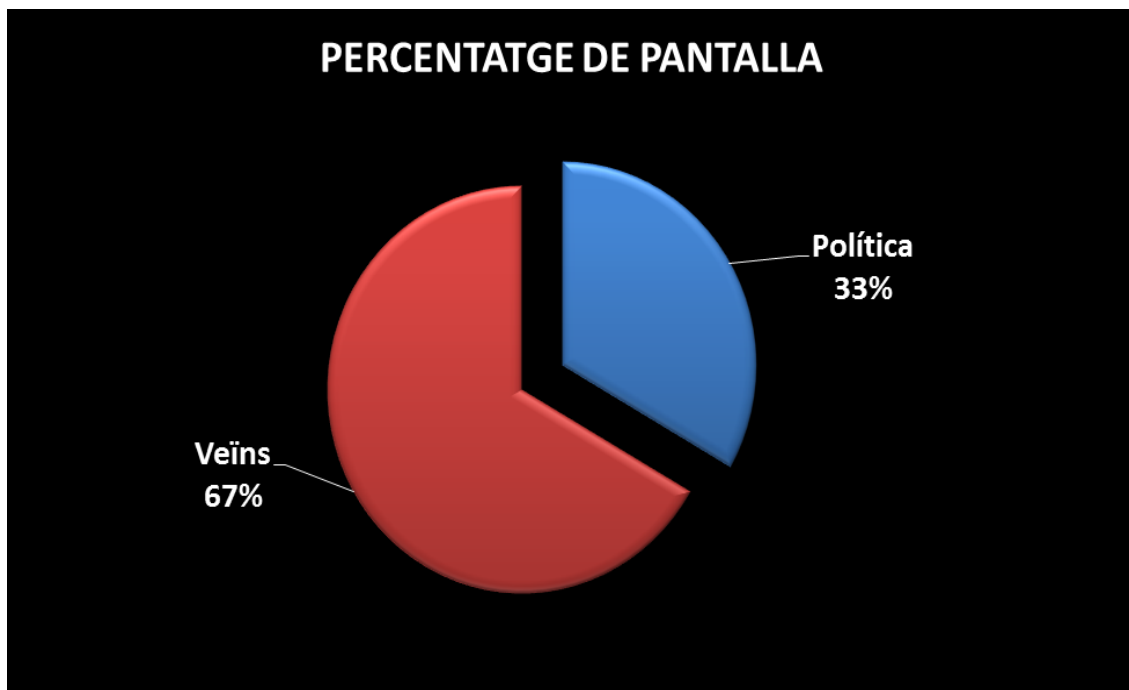
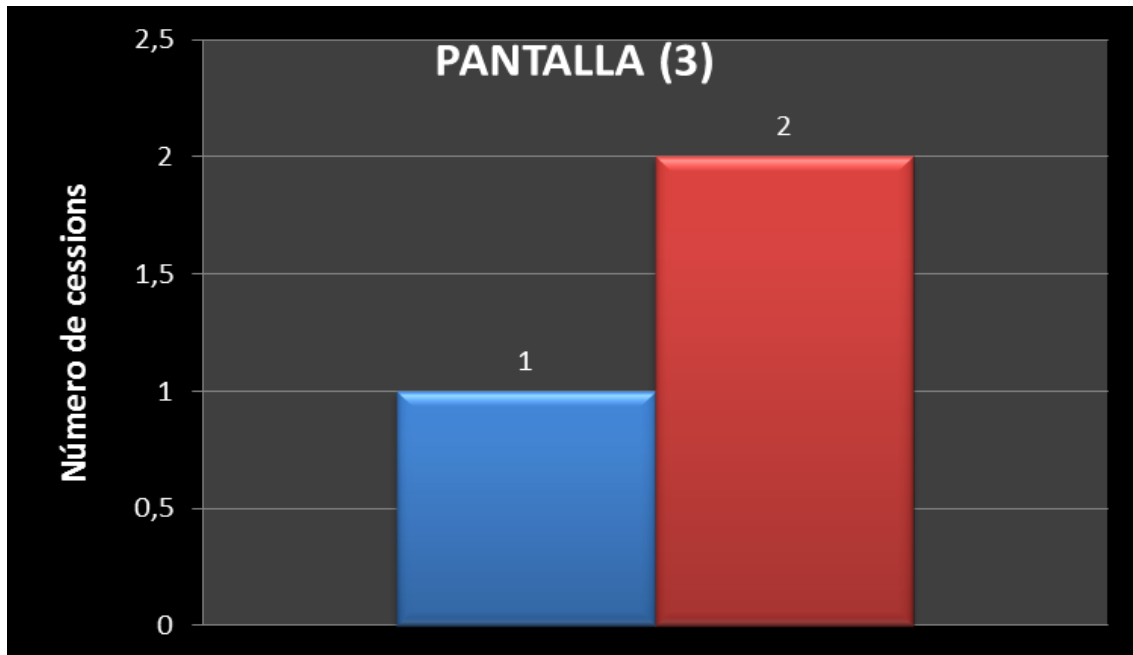


El projector es va cedir 9 cops, majoritàriament a les associacions de veïns.



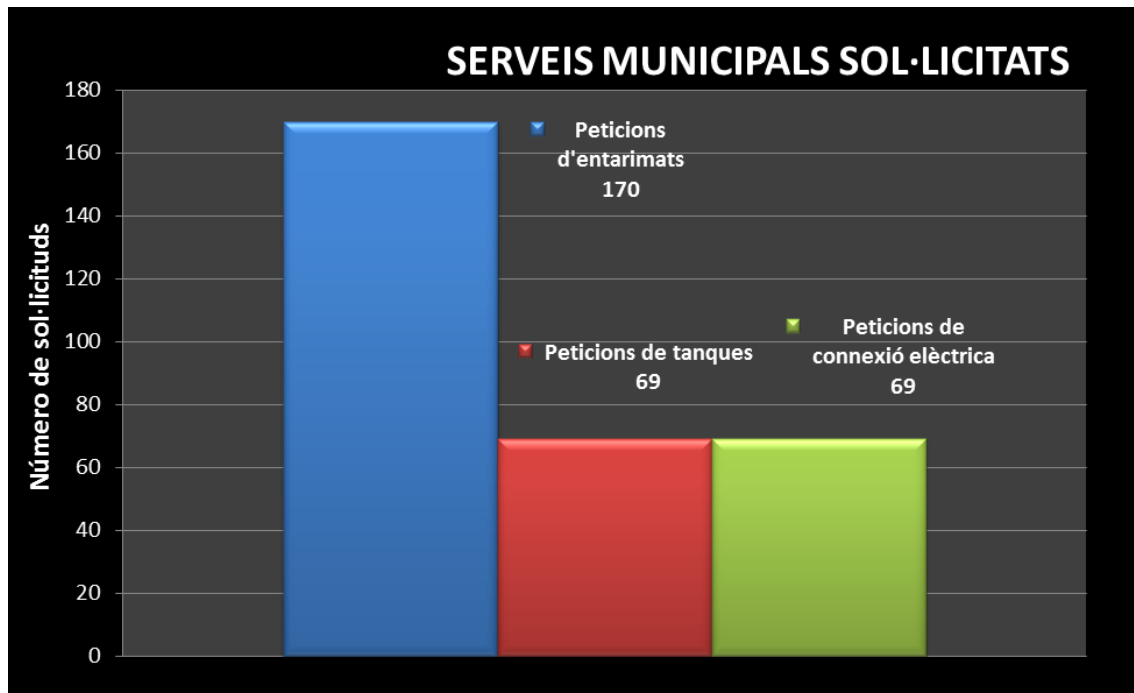
- Pantalla

El Servei de Participació Ciutadana també disposa d'una pantalla, de 1,50 x 1,50 metres, que es cedeix a les entitats.

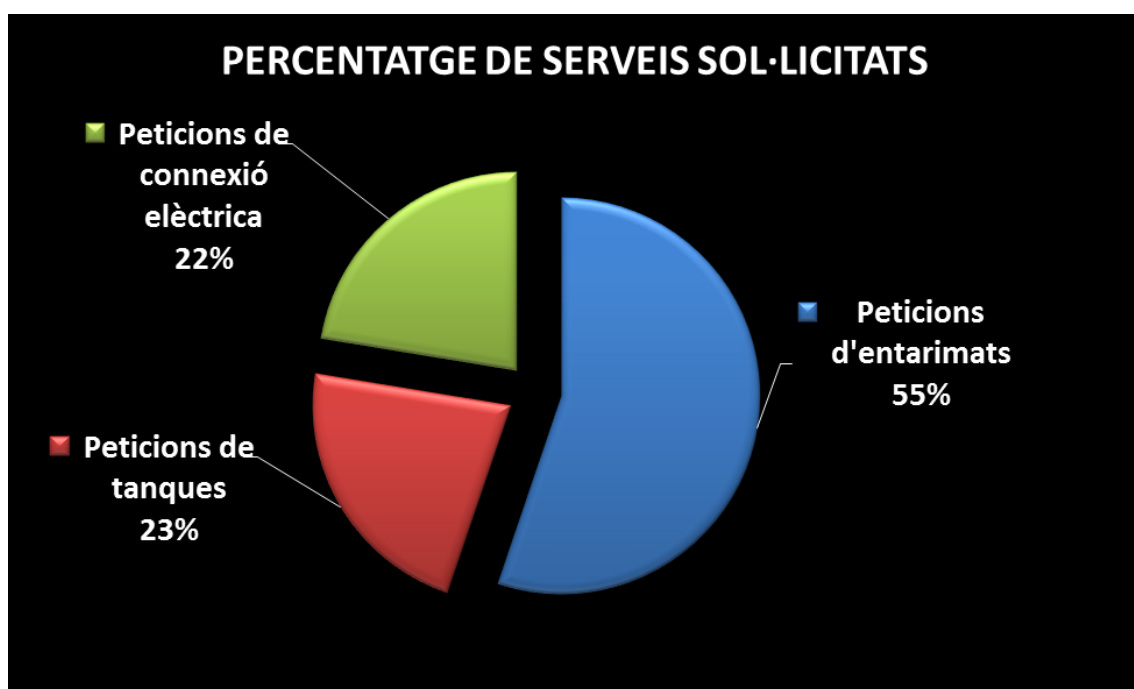


3 cops es va cedir la pantalla a les entitats l'any 2014.

Atès que algunes necessitats de les entitats no es troben a l'abast del servei de Participació Ciutadana, en alguns casos es fa necessària la col·laboració d'altres àrees de l'Ajuntament de Girona en la prestació de serveis municipals.



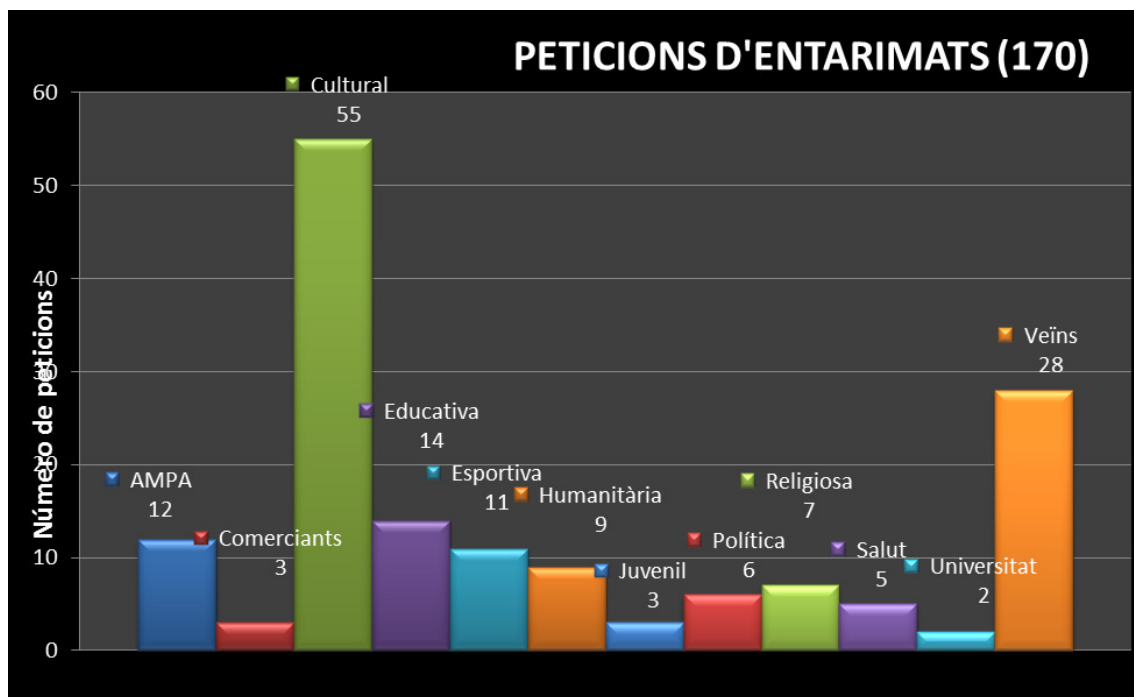
L'Àrea de Mobilitat i Via Pública s'encarrega de prestar alguns serveis a les entitats, prèvia sol·licitud del servei de Participació Ciutadana. Entre els serveis municipals prestats destaquen la col·locació d'entramats, la instal·lació de tanques i la connexió de corrent elèctric allà on es desenvolupa una activitat.



- Entarimats

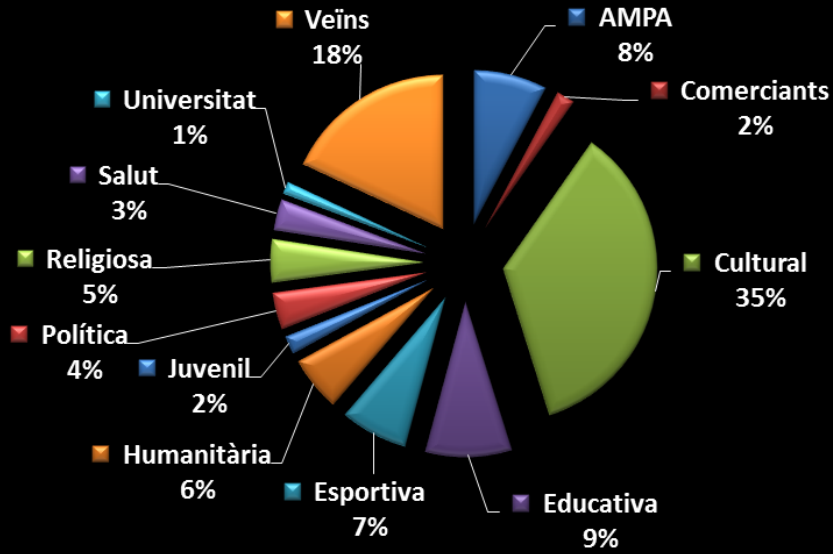
Majoritàriament, la prestació de serveis municipals per part de l'àrea de Mobilitat i Via Pública es centra en la col·locació d'entarimats.

Com veurem més endavant, atès que la prestació d'entarimats es fa insuficient especialment en períodes de gran activitat cultural com el dia de Sant Jordi, període de Nadal o la finalització del curs escolar, cal gestionar de forma eficient els metres quadrats d'entarimat disponibles.



Les entitats que realitzen activitats culturals són les que van sol·licitar la majoria d'entarimats, concretament un de cada tres entarimats sol·licitats, seguides de les associacions de veïns.

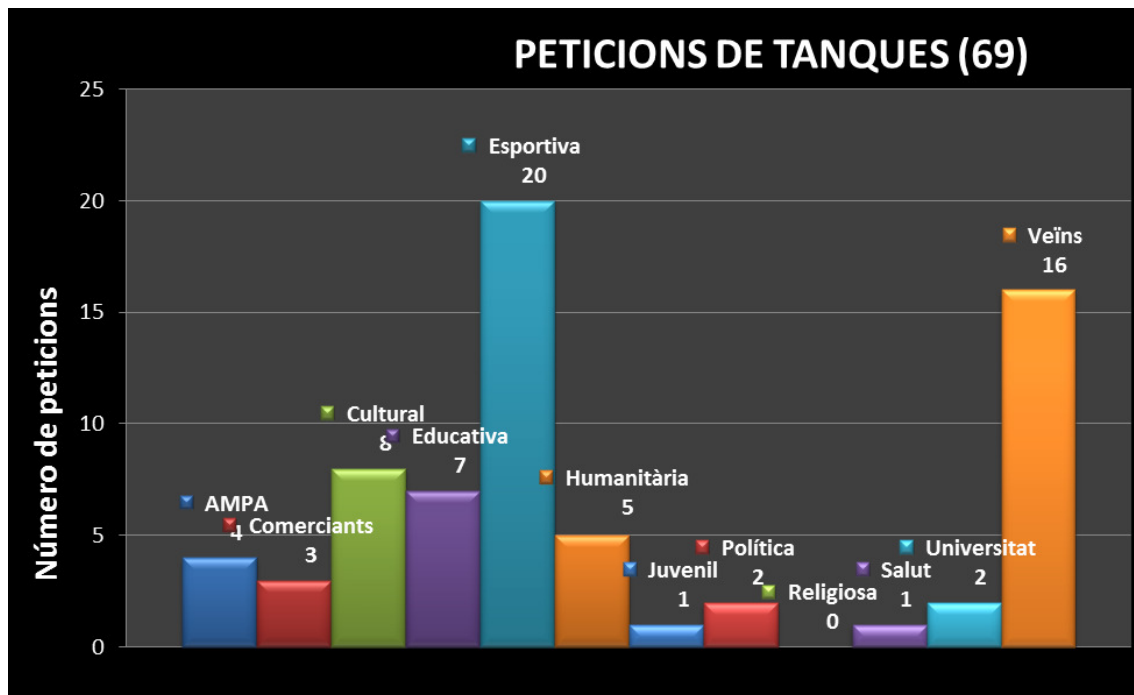
PERCENTATGE D'ENTARIMATS



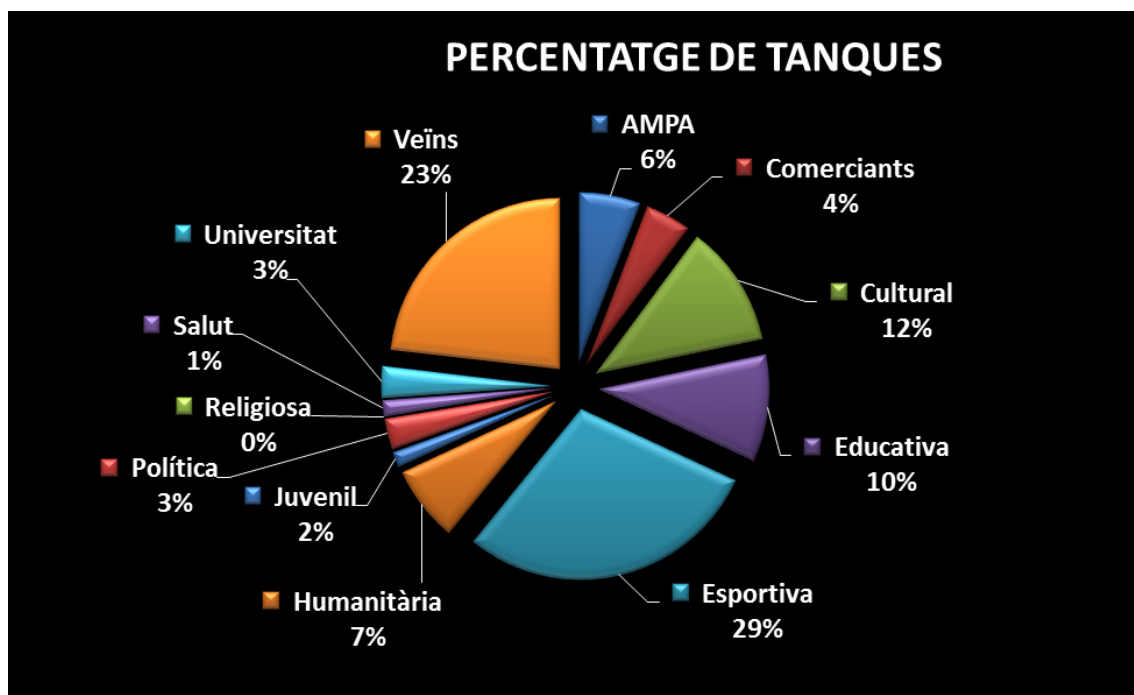
A la imatge s'observa un entarimat instal·lat per part de la brigada de transports, el matí del divendres 27 de març de 2015 a la plaça del Vi, preparat per a una activitat que va realitzar l'Assemblea Nacional Catalana aquell mateix vespre.

- Tanques

Les activitats esportives i les activitats de les associacions de veïns són les que requereixen més tanques.



Les activitats esportives amb un 29% de les peticions són, majoritàriament, les que més cops precisen de la instal·lació de tanques.

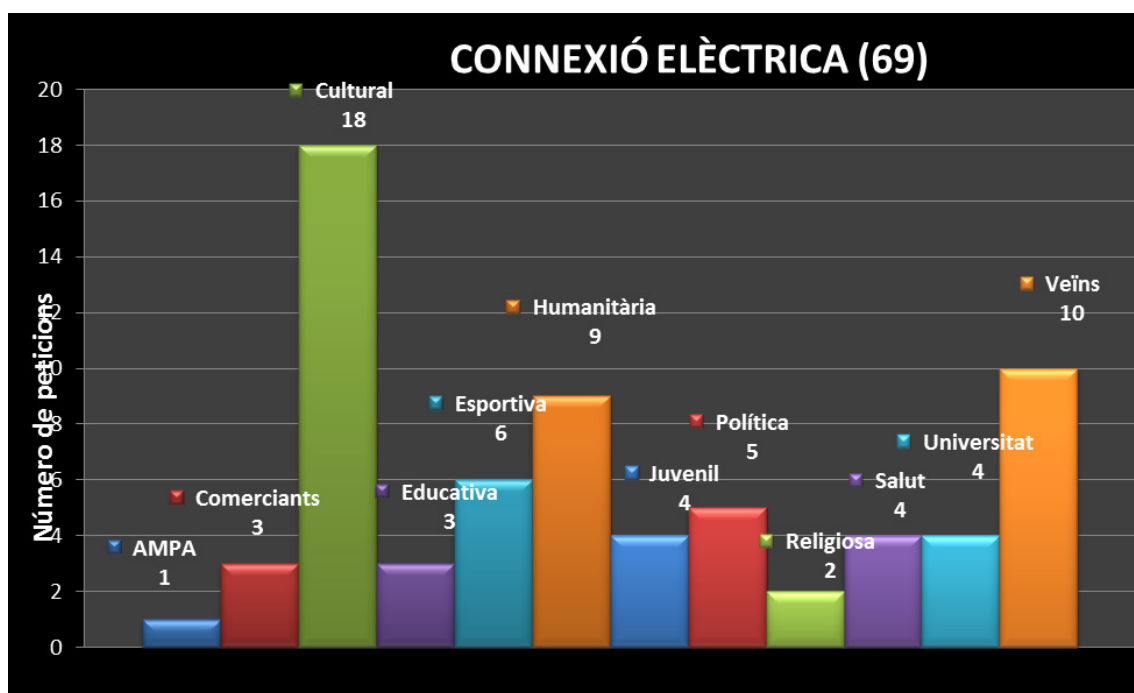




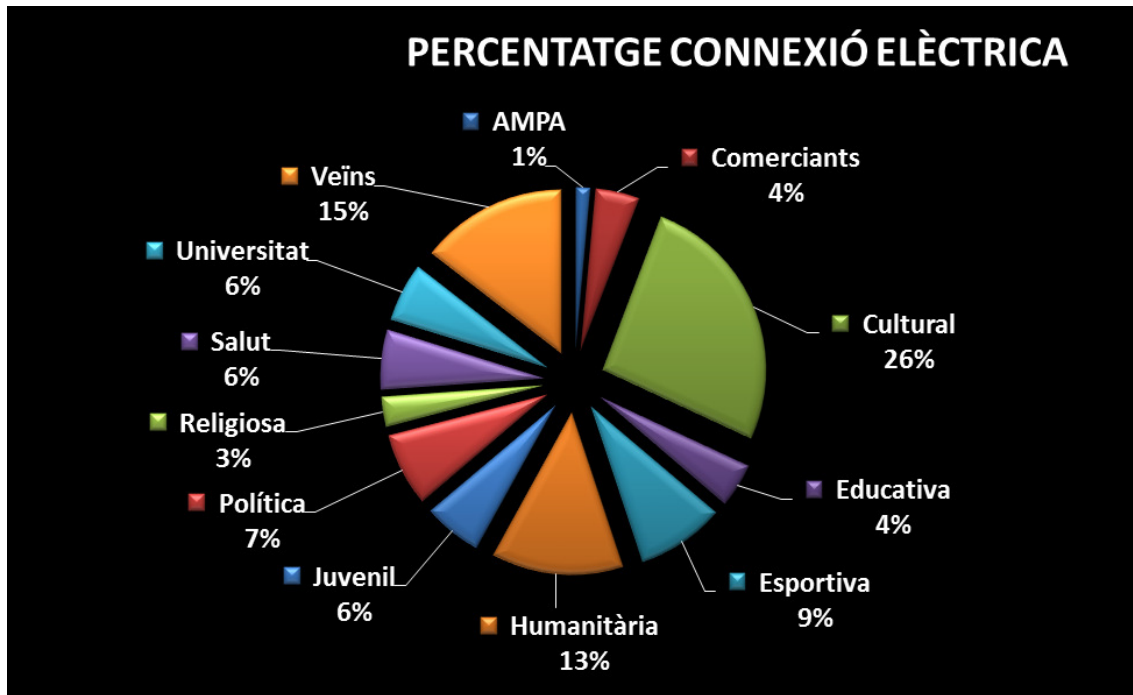
En primer terme de la imatge s'observen les tanques cedides pel servei de Mobilitat i Via Pública que, amb motiu de la Cursa d'Esports Parra el diumenge 12 d'abril, tallen la circulació de vehicles al carrer Migdia a l'altura de la Salle. Al fons s'observen un arc inflable cedit pel servei d'Esports municipal.

- Connexió elèctrica

La connexió elèctrica va ser sol·licitada majoritàriament per entitats culturals.



Atès que aquest és un servei molt relacionat amb la cessió de l'equip de so i de l'equip de llum, es recomanable contactar amb les entitats que hagin sol·licitat algun d'aquests serveis per preguntar si necessitaran un punt de connexió elèctrica on connectar-lo.



5.4 Estudi del grau de demanda de serveis

B = Baixa

M = Moderada

A = Alta

	TAULES	CADIRES	VELES	FURGONETA	EQUIP SO	ENTARIMAT
AMPA	A	A	B	B	B	M
COMERCIANTS	B	B	M	B	B	B
CULTURALS	A	A	A	A	A	A
ECOLOGISTES	B	B	B	B	B	B
EDUCATIVES	B	M	A	B	M	M
ESPORTIVES	A	A	B	M	M	M
HUMANITÀRIES	M	M	A	M	M	M
JUVENILS	B	B	B	A	M	B
POLÍTIQUES	B	B	B	B	M	B
SALUT	B	B	M	B	B	B
UNIVERSITAT	B	B	B	B	B	B
VEINS	A	A	M	M	M	A

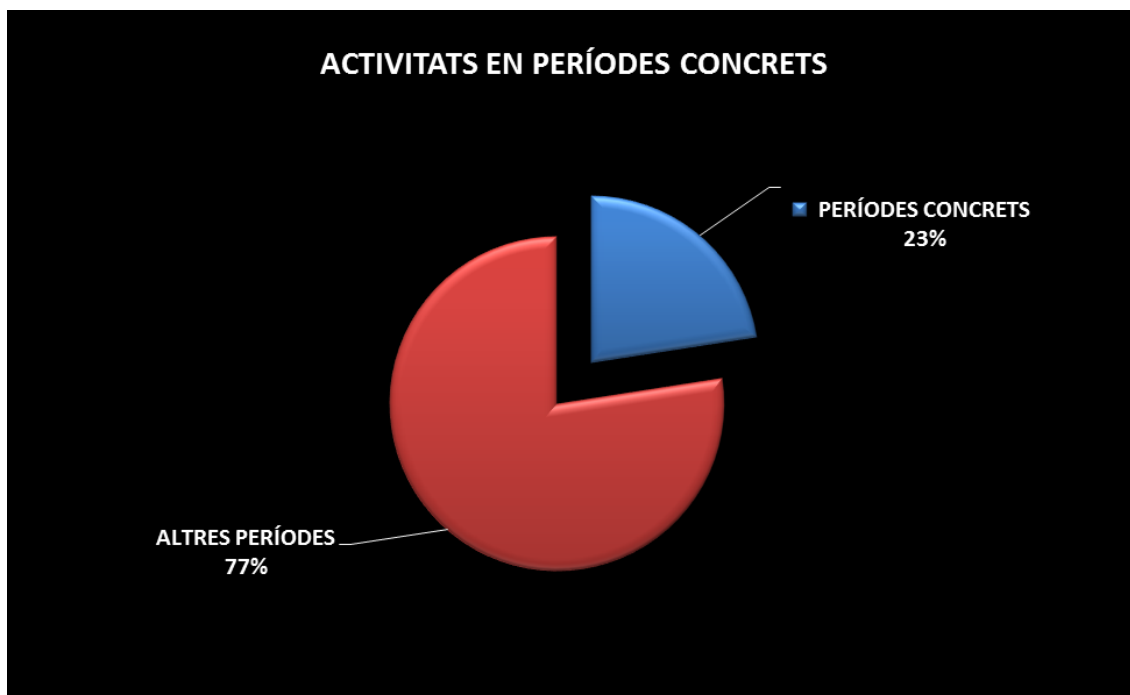
Aquest quadre serveix per identificar visualment el grau de demanda del material i dels serveis més escassos en relació a la tipologia d'entitat que en fa ús més elevat.

D'acord amb el gràfic anterior el tipus d'entitats que sol·liciten més material i serveis són:

1. Les **AMPA** fan un ús elevat les taules i cadires per poder realitzar les seves activitats amb pares, mares i alumnes dels centres
 2. Les entitats **culturals**, atès que són les que realitzen més activitats, tenen un grau de demanda molt elevat en totes les categories, taules, cadires, veles, furgoneta, furgoneta, equip de so i entarimat
 3. Les entitats **educatives**, escoles, instituts i centres formatius en general, demanen més veles que la mitjana de les altres entitats
 4. Les entitats **esportives** solen demanar taules i cadires principalment
 5. Les entitats **humanitàries** sol·liciten veles per a la instal·lació de les seves taules informatives a la via pública
 6. Les entitats **juvenils** sol·liciten molt la furgoneta per transportar material entre els seus locals i el lloc on fan les seves actuacions.
 7. Les entitats **veïnals** sol·liciten taules, cadires i entarimats principalment per realitzar activitats als barris
-

5.5 Estudi de les activitats realitzades en períodes concrets

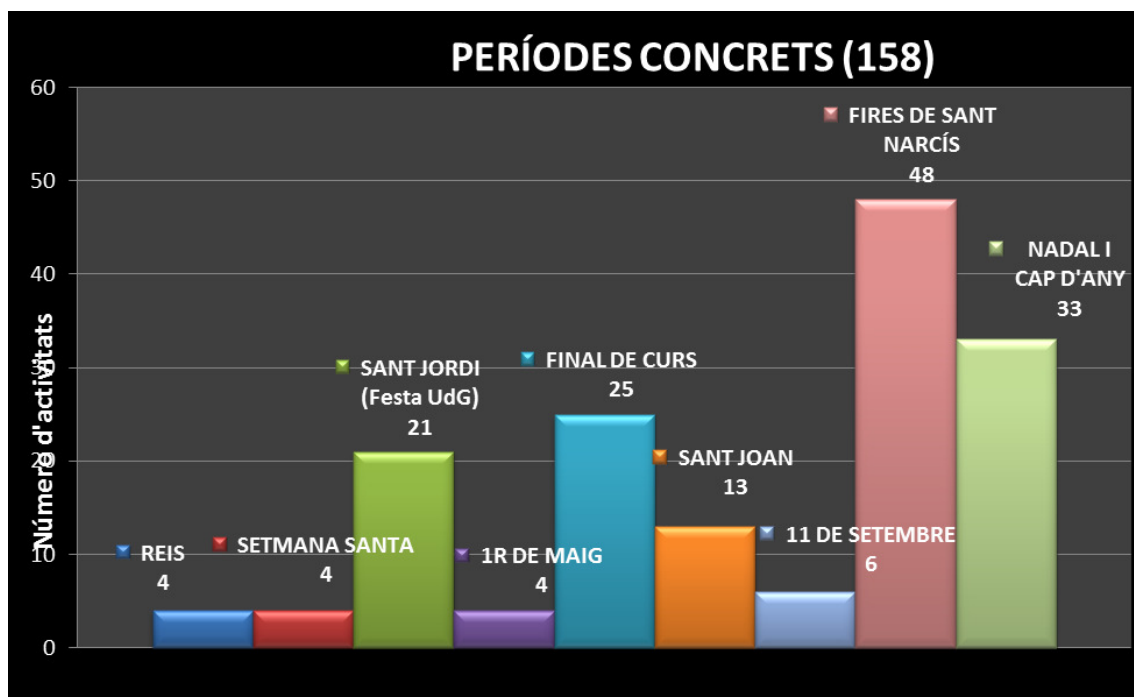
Atès que des del servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona es té coneixement que existeixen períodes de gran activitat per part de les entitats, però no es disposa de dades empíriques que permetin saber la importància que pot tenir actuar amb suficient previsió, s'ha realitzat un estudi sobre el nombre d'activitats realitzades en períodes concrets per part de les entitats gironines l'any 2014.



El resultat és que tres de cada quatre activitats es van realitzar en períodes no considerats de gran activitat. Això demostra que les activitats de les entitats es poden considerar constant durant tot l'any. Ara bé, tal com es podrà observar en els propers gràfics, on s'analitzen les principals diades de l'any, es pot afirmar que en alguns períodes sí que existeix una demanda d'ús de la via pública, de material i de serveis municipals superior a allò habitual, cosa que fa recomanable la seva previsió i preparació anticipada.

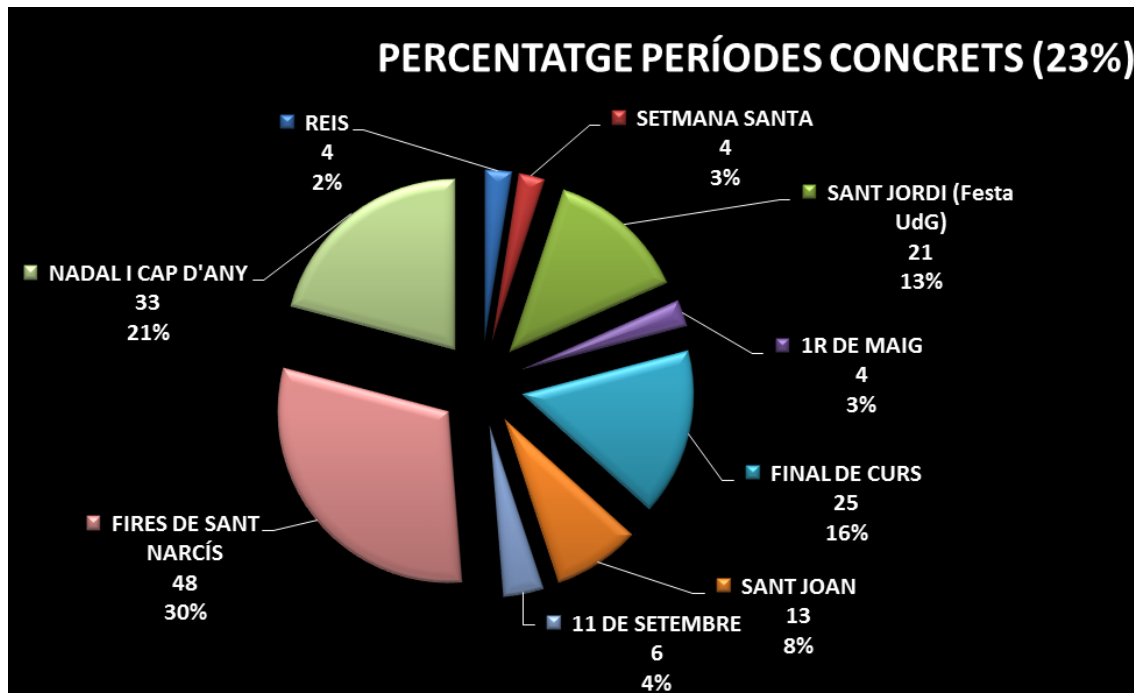
5.6 Anàlisi dels períodes de l'any amb més activitats

Aquesta anàlisi ha de servir per poder esbrinar quins són, si és que hi ha, els períodes de més activitat de l'any. Per altra banda l'estudi ha de servir per confirmar la hipòtesi que existeixen uns períodes de gran activitat per part de les entitats que requereixen la seva previsió i actuació anticipada. Per a la realització d'aquest estudi en un primer moment es van marcar en un calendari aquells diades i festius en les quals s'hi realitzen actes culturals, esportius, religiosos, polítics, sindicals i escolars que d'entrada podrien suposar un increment de l'activitat per part de les entitats. En segon lloc es va realitzar un filtratge de les activitats per dies i períodes concrets a partir de la informació recollida a la base de dades. Finalment, es va poder completar l'anàlisi empíric de les activitats realitzades per èpoques de l'any i diades concretes.



Amb les dades a la vista es pot determinar quins van ser els períodes en els quals es van realitzar més activitats per part de les entitats durant l'any 2014. Els resultats fan evident que s'han de descartar la meitat dels períodes que pensàvem que podien ser importants en relació al volum d'activitats. La setmana santa en relació a entitats religioses com els Manaies de Girona, el primer de maig per les entitats sindicals o l'11 de setembre pels partits polítics, no són suficientment importants per tenir-los en compte com a períodes que generen una especial atenció de cara a la seva previsió.

No obstant, el període de Nadal i Cap d'Any sumat al dia de Reis, el dia de Sant Jordi que coincideix amb la festa major de la Universitat de Girona, la revetla de Sant de Joan que coincideix amb el final de curs de les escoles i òbviament les Fires de Sant Narcís, sí que són períodes en els quals cal parar-hi atenció i preveure, amb temps, la disponibilitat d'espais, material i serveis suficients.



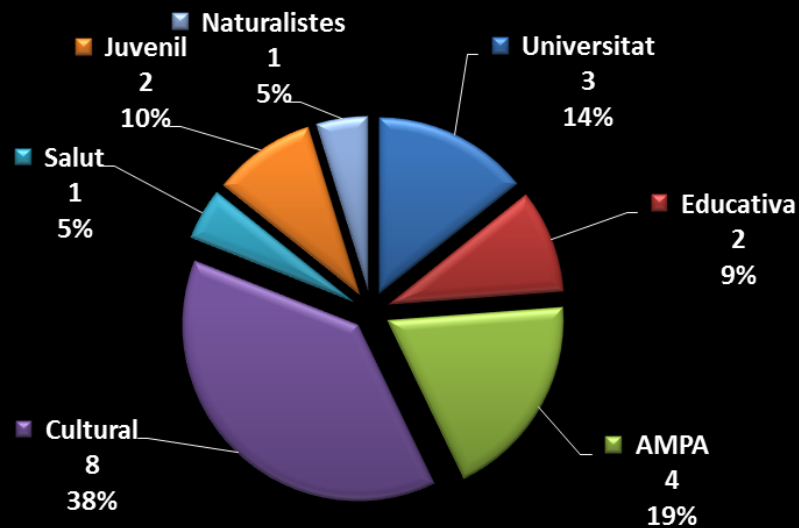
El 23% del total de les activitats realitzades durant tot l'any 2014 es van realitzar en els períodes concrets analitzats.

El 30% de les activitats en períodes concrets van ser realitzats durant les Fires de Sant Narcís, xifra que representa un 6,85% de totes les activitats realitzades durant l'any 2014.

- Sant Jordi i la Festa Major de la Universitat de Girona

Sant Jordi és el patró de Catalunya i la festa cultural més important del país. Aquesta diada comporta uns dies de gran activitat per part de les entitats culturals, però també de les AMPA i dels estudiants de la Universitat de Girona que celebren la seva festa major.

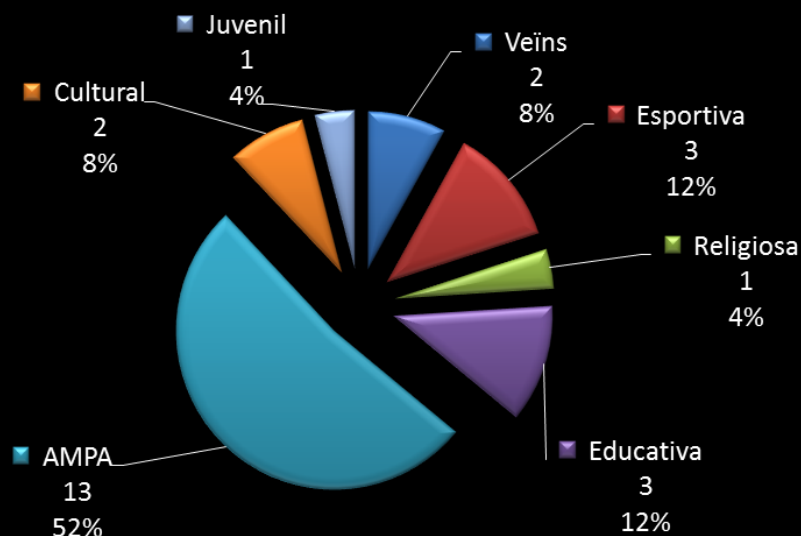
SANT JORDI I FESTA MAJOR DE LA UDG (21)



- Final de curs de les escoles

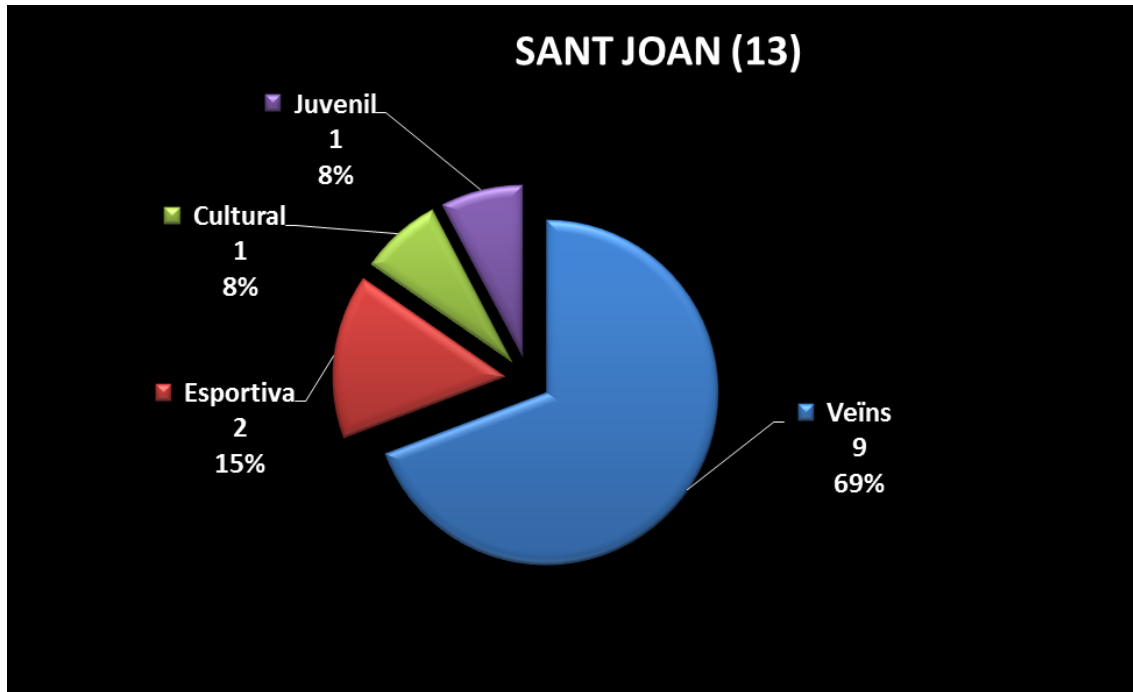
Les AMPA realitzen moltes activitats de final de curs, concretament la meitat de les activitats les realitzen durant aquest període. Els pares i mares d'alumnes organitzen, a mitjans de juny, festes de final de curs per acomiadar el curs i donar la benvinguda a les vacances d'estiu.

FINAL DE CURS (25)



- Sant Joan

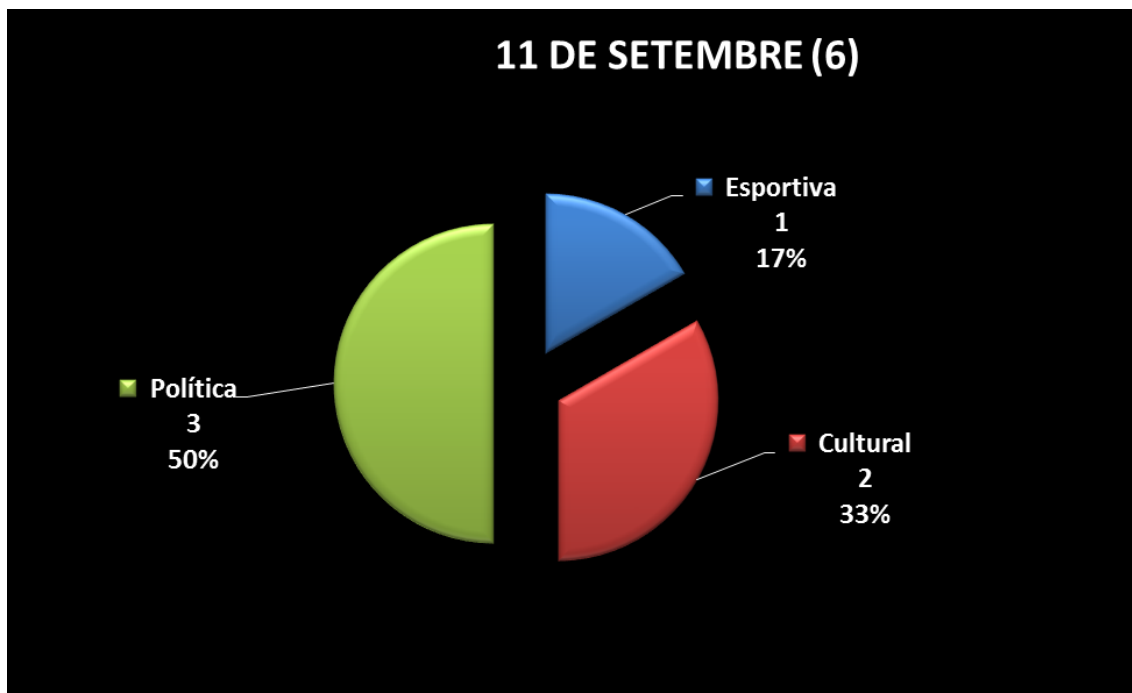
La revetlla de Sant Joan dóna inici a l'estiu i és una festa molt arrelada. En aquest període les associacions de veïns es fan seu el carrer per organitzar les revetlles a l'aire lliure amb les tradicionals fogueres, les coques i els petards.



- L'Onze de Setembre

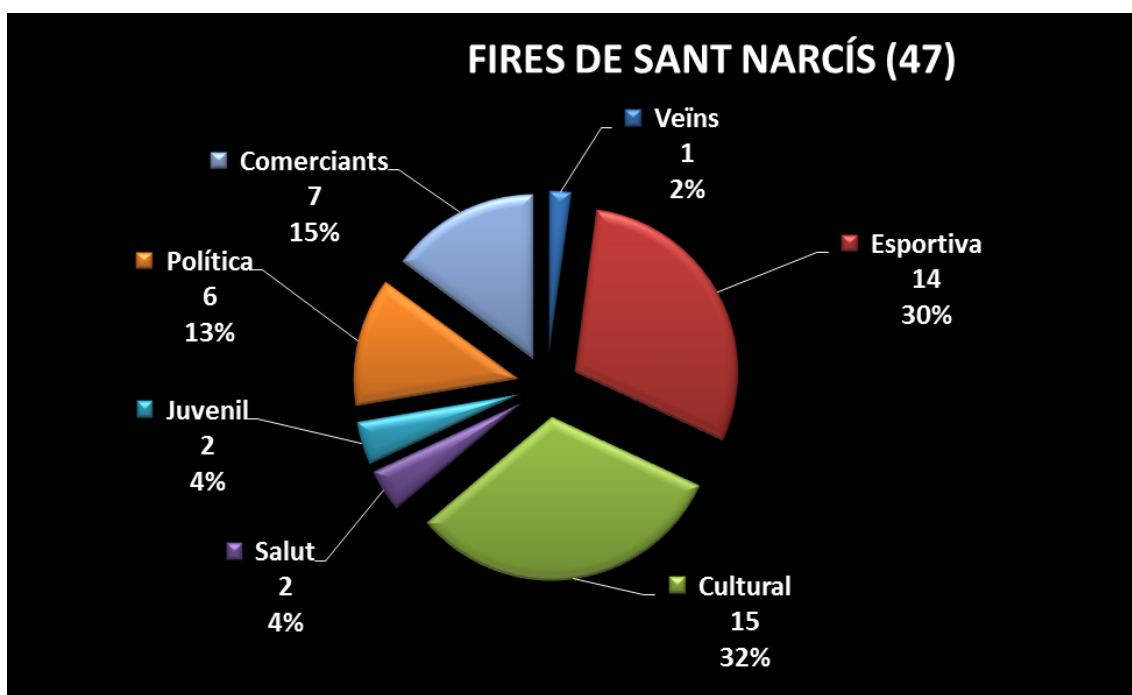
La Diada Nacional de Catalunya és un dia assenyalat al calendari i en els darrers anys ha estat un dia de molta mobilització ciutadana.

Malgrat que l'Onze de Setembre no aporta suficients motius per considerar-lo un període de gran activitat, cal tenir en compte la presència de partits polítics, d'entitats culturals i la presència ciutadana al carrer.



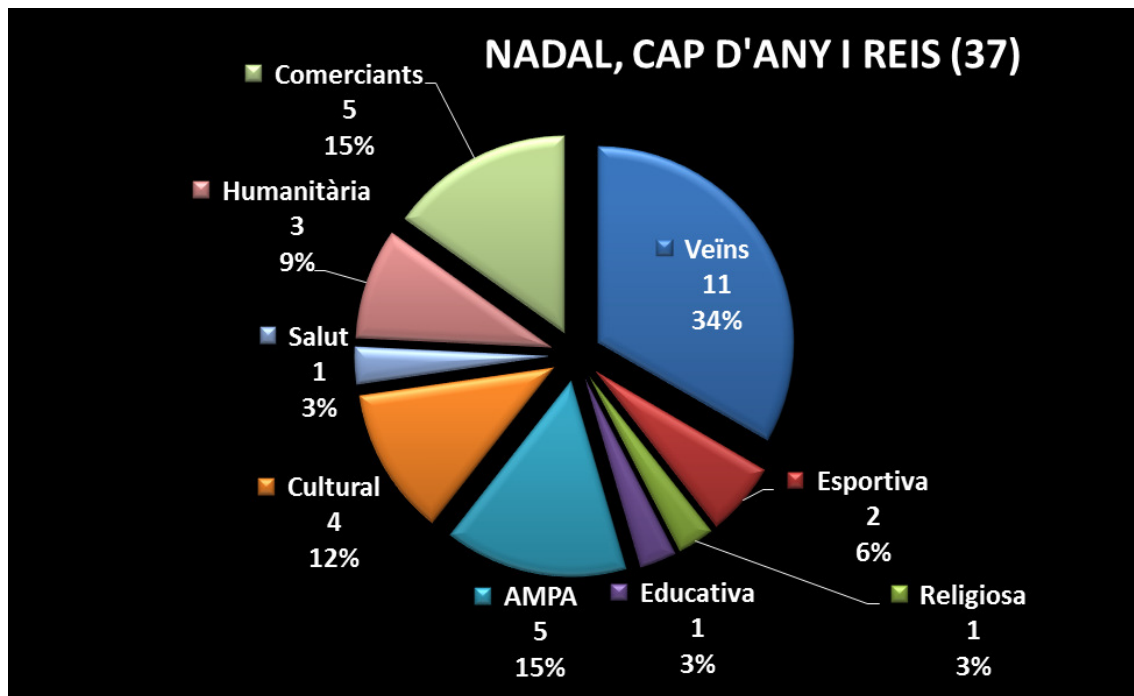
- Fires de Sant Narcís

Les Fires de Sant Narcís representen el període d'activitat més gran d'ocupació de la via pública al centre de la ciutat per la gran quantitat d'espectacles que hi tenen lloc. Cal planificar amb temps l'impacte de les activitats programades en aquest període. Entre les activitats de les Fires de Sant Narcís destaquen les culturals i les esportives.



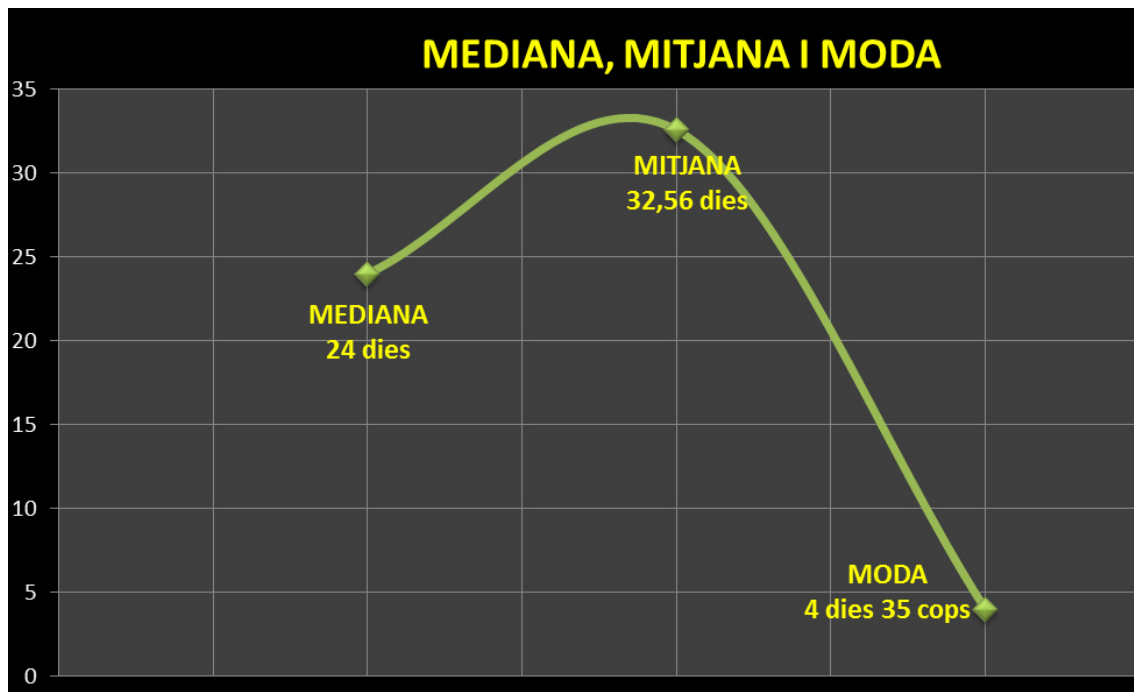
- Nadal, cap d'any i reis

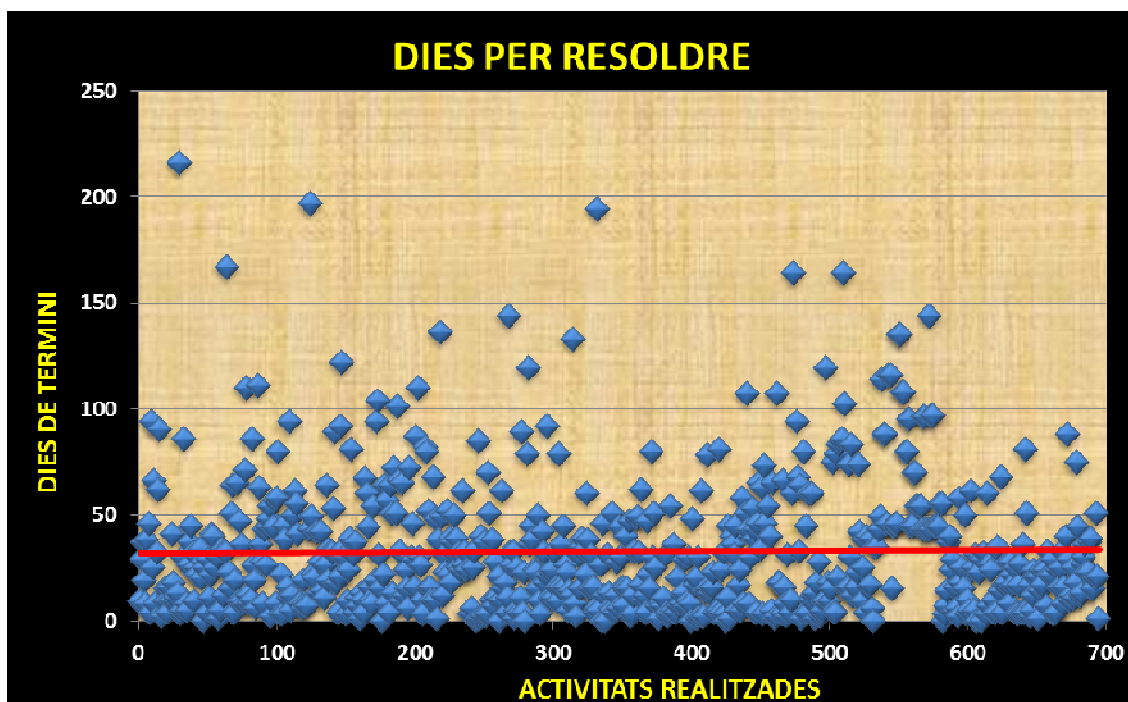
Aquest període és força important ja que concentra moltes activitats sobretot de les associacions de veïns. El fet que aquest període coincideixi amb les activitats comercials de les fires de nadal redueix la disponibilitat d'espais i de prestació de serveis municipals. La previsió de les activitats amb suficient antelació també es força aconsellable.



5.7 Anàlisi del termini de resposta a les peticions per part del servei

A la feina, com en la nostra vida personal, necessitem preveure allò que haurem de fer, allò que haurem de resoldre. Conèixer a través de l'observació empírica del temps que disposem per realitzar una tasca ajuda a realitzar-la millor i a implementar sistemes de millora continuada. Aquest darrer estudi té per objectiu analitzar quin període de temps existeix entre la data en què una entitat registra una sol·licitud i el dia que l'activitat es porta a terme. A continuació es poden observar els resultats relatius als càlculs estadístics realitzats en relació al temps del qual es disposa per autoritzar l'ús de la via pública, la gestió de la cessió de material, la prestació de serveis i la notificació a l'interessat.





Els resultats d'aquest estudi ens aporten la següent informació:

La mediana és de 24 dies. La mediana és el valor que queda just al mig d'una sèrie. En aquest cas, de les 701 activitats analitzades 350 van ser sol·licitades amb 24 dies o més d'antelació i 350 amb 24 dies o menys.

Fórmula=MEDIANA(E1:E701) (estadístics extrets de la base de dades annexa)

La mitjana és de 32,56 dies. La mitjana és la suma de tots els dies disponibles per resoldre totes les sol·licituds dividits pel nombre total d'activitats. Aquesta operació ens indica que si totes les entitats sol·licitessin autoritzacions de la mateixa manera hi hauria un mes sencer per poder resoldre les seves demandes. No obstant, això no és exactament així, ja que les entitats esportives sol·liciten permís per realitzar les seves activitats amb mesos d'antelació, cosa que fa pujar la mitjana de forma considerable.

Fórmula=SUMA(E2:E701)/701 (estadístics extrets de la base de dades annexa)

La moda és de 4 dies. Aquest és el valor de la sèrie que més es repeteix. En 35 ocasions només ha hagut un marge de 4 dies per poder gestionar les sol·licituds de les entitats.

Fórmula=MODA(E2:E701) (estadístics extrets de la base de dades annexa)

6. DEFICIÈNCIES DETECTADES AL SERVEI I PROPOSTES DE MILLORA

- **Massa rigidesa horària** en la recollida de material al magatzem municipal. Atès que és el personal municipal és qui es desplaça a obrir el magatzem perquè les entitats recullin les taules, cadires i veles que necessiten, i que aquest personal treballa de dilluns a divendres de 8 h a 15 h, les entitats sovint es queixen que aquest horari els dificulta la recollida del material.

Proposta: Atès que no es possible modificar l'horari laboral del personal municipal, cal avisar amb temps suficient a les entitats per la recollida del material i que aquest aspecte no suposi un problema per a la realització de les seves activitats. Tanmateix, aquestes recollides de material sovint van lligades a la cessió de la furgoneta d'entitats.

- **Mala gestió en algunes instàncies que circulen** i no donen resposta a les entitats per la falta de coordinació entre serveis i àrees.

Proposta: Establir criteris i procediments clars, sobretot amb els serveis de Cultura i Educació per assegurar que totes les sol·licituds troben la resposta a través del servei oportú.

- **Manca de criteris clars respecte a la reprografia** en relació a la difusió de les activitats de les entitats per tal que no hi hagi cap d'elles que desconegui que existeix aquest servei. Totes les entitats han d'estar subjectes als principis d'igualtat i proporcionalitat.

Proposta: Informar a les entitats que existeix la possibilitat de fer difusió de les activitats amb la impressió de cartells, díptics, flyers, etc. i exposar les característiques del servei.

- **Baixa informació relativa a la documentació o autoritzacions** que les entitats han de rebre per part d'altres administracions, per exemple per part del Departament d'Espectacles en cas de celebració de quines nadalenques o del de Consum en cas de venda de menjar i begudes.

Proposta: Informar a les entitats que sol·licitin realitzar activitats que no són de competència municipal a quina administració s'han d'adreçar i la forma de fer-ho per evitar burocràcia administrativa i donar un millor suport a les entitats.

- Mala recepció de la furgoneta d'entitats. Millorar el sistema de revisió de la furgoneta atès que s'ha de retornar neta, en bones condicions mecàniques i sense danys. Sovint no s'identifica quines entitats no compleixen les obligacions relatives a la cessió de la furgoneta.

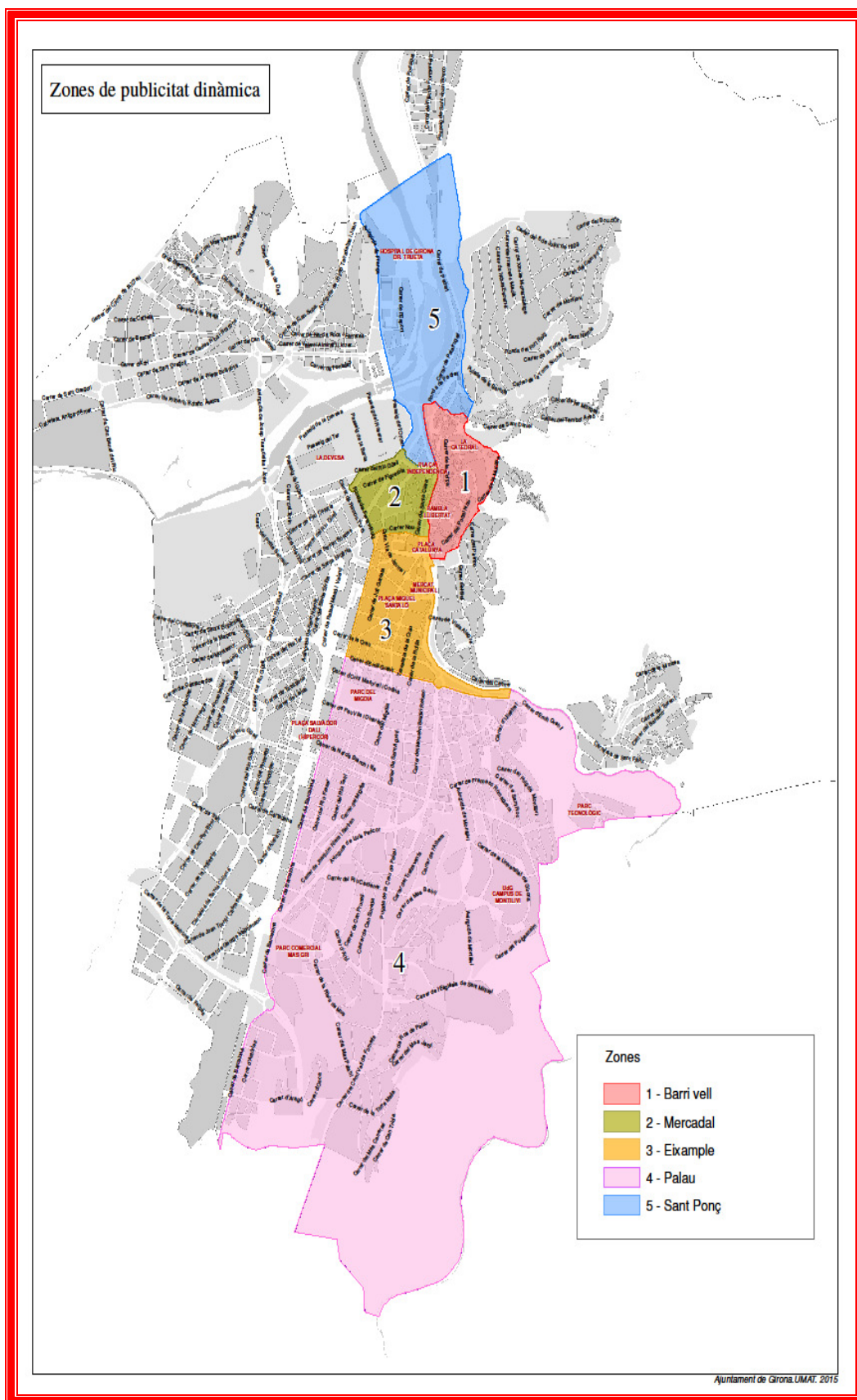
Proposta: Com que sovint a la furgoneta d'entitats apareixen danys efectuats per part de les entitats i no es pot identificar quan s'han produït, cal establir, conjuntament amb el Dipòsit Municipal de Vehicles, uns procediments de recepció adequats que permetin identificar els infractors dels danys per saber en quines condicions es troba la furgoneta quan es cedeixi a la següent entitat.

- Problemes amb el compte bancari. Que les entitats no disposin d'un compte bancari a nom de l'entitat pot dificultar el retorn d'una fiança o dipòsit en cas que es produeixi.

Proposta: Atès que de vegades per realitzar activitats al camp de futbol de Fèlix Farró al parc de la Devesa es requereix el dipòsit d'una fiança en concepte de possibles desperfectes a les instal·lacions, i que el retorn d'aquesta fiança s'ha de realitzar a nom de l'entitat, cal informar a les entitats, en el moment que efectuen el dipòsit de la fiança, que hauran de tenir un compte bancari a nom de l'entitat per poder obtenir retorn del dipòsit.

- Publicitat dinàmica. Atès que s'han rebut queixes a la bústia d'avisos per part dels ciutadans, existeix la necessitat d'ordenar l'activitat de publicitat dinàmica oral a la via pública.

Proposta: Per ordenar aquesta activitat s'ha creat, amb la col·laboració de la Unitat d'Anàlisi Municipal del Territori (UMAT), un mapa amb cinc zones de la ciutat on cada entitat podrà realitzar la seva activitat en una àrea assignada de forma continuada amb rotació setmanal.



7. CONCLUSIONS

El treball, que bàsicament pretenia observar el comportament de les entitats gironines a través de la seva tipologia, les seves activitats i les seves necessitats durant un any natural, ha permès treure les conclusions següents:

1. 342 entitats van realitzar 701 activitats durant l'any 2014
 2. Es poden classificar les entitats en 15 tipus diferents d'acord a la seva tipologia i les seves activitats
 3. De les 701 activitats realitzades, 499 activitats van tenir lloc a la via pública
 4. S'han pogut conèixer el material i els serveis municipals cedits a les entitats durant un any natural sencer, cosa que permet fer propostes de millora en el servei
 5. La rambla de la Llibertat va ser l'espai públic més utilitzat amb 48 activitats
 6. Les Fires de Sant Narcís van ser el període de l'any on es van realitzar més activitats
 7. En la meitat de les ocasions el període per autoritzar una activitat va ser inferior a 24 dies
 8. El termini mitjà per autoritzar una activitat va ser de 32 dies
 9. En la majoria dels casos, 35 vegades, el període de temps per autoritzar una activitat va ser de 4 dies
-

El treball pot aportar millores generals en:

1. Coneixement del servei a les entitats que realitza l'Ajuntament de Girona a través del servei de Participació Ciutadana
2. Coneixement de les entitats, de les seves activitats i de les seves necessitats
3. Millora de la gestió de l'ús de la via pública i dels serveis municipals
4. Racionalització de la cessió de serveis públics limitats
5. Identificació de deficiències en el servei i proposta de solucions
6. Establiment de procediments de qualitat en el servei a les entitats
7. Actuació administrativa amb previsió per a un millor servei a les entitats

Les entitats es podran beneficiar d'aquest treball en els aspectes següents:

1. Millora de la qualitat del servei per a totes les entitats
2. Resposta més eficaç a les demandes d'espai i serveis per a les entitats
3. Possibilitat de conèixer tots els serveis municipals als quals poden accedir les entitats
4. Cessió de material i prestació de serveis de forma més eficient
5. Aprofitament del material municipal per part d'un major nombre d'entitats a partir de propostes de canvi de dates de les activitats
6. Comunicació d'alternatives als espais i als serveis sol·licitats per les entitats, en cas que sigui necessari, sense que això generi un perjudici per als interessos de les entitats

La ciutadania es pot beneficiar d'aquest treball en relació a:

1. Ocupació de l'espai públic de forma racional sense perjudicis per als veïns, especialment als del Barri Vell
 2. Distribució ordenada de les activitats en diferents espais i zones de la ciutat que permetin oxigenar espais del centre de la ciutat on es fan més activitats a la via pública
 3. Intervenció en la regulació i ordenació d'activitats que comporten queixes ciutadanes, com en el cas de la publicitat dinàmica oral, on s'ha implementat un procediment de millora de la gestió de la via pública
 4. Més i millor oferta d'activitats públiques per al conjunt de la ciutadania de Girona i els seus visitants
-

BIBLIOGRAFIA

Documentació bàsica per a la realització de la base dades

- Arxiu del servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Girona. Registre d'entrada de les sol·licituds de l'any 2014

Publicacions

- Ajuntament de Girona. Àrea de Relacions Ciutadanes i Joventut (2007). *Guia Municipal de les entitats de Girona*.
- Ajuntament de Girona. Masanés i Casaponsa, Cristina (2001). *Girona 32 veus que fan ciutat*.
- Generalitat de Catalunya. Departament de Relacions Institucionals i Participació (2006). *La participació ciutadana als municipis gironins*.
- Ramió Matas, Carles (1999). *“Teoría de la Organización y Administración Pública”*. Universitat Pompeu Fabra
- Ramiro Sánchez, Antonio (2002). *“Demandas de calidad de la Administración Pública: Un derecho de la ciudadanía”*. Madrid: Editorial Dykinson, S.L.

Webgrafia

- http://www2.girona.cat/ca/ssocials_associacionisme
- <http://www.entitatsgi.cat/>
- <http://www.girona.cat/ic/>
- <http://www.idescat.cat/>