



# Guia per a la organització d'un procés de participació ciutadana

# Què entenem per Participació Ciutadana?

---

El concepte de *participació ciutadana* està vinculat al dret de la ciutadania d'intervenir, de forma individual o col·lectiva, en la definició i l'aplicació de les polítiques públiques de l'Ajuntament, a través de processos de consulta, deliberació, decisió, implementació i avaluació sobre qualsevol assumpte de la seva competència, i dels òrgans i els mitjans de participació establerts.

## Procés de participació

---

Un procés de participació promou la implicació de la ciutadania en la definició d'una política pública concreta. Té una durada delimitada en el temps i pot ser obert a tota la ciutadania o estar adreçat a un determinat col·lectiu o col·lectius de la població. Un procés participatiu presenta diferents fases (informació, debat, retorn i seguiment) i pot preveure diverses tècniques de treball (enquestes, entrevistes, grups de discussió, tallers de participació, etc.).



# Altres conceptes relacionats amb la participació ciutadana

---

## Informar

Donar informació a la ciutadania respecte a un tema concret amb l'objectiu de dotar-la de coneixement sobre les polítiques públiques del municipi.

## Transparència

Implica explicar les intencions, voluntats i actuacions de la intervenció del govern i l'Ajuntament aportant tota la informació necessària a la ciutadania. I fer-ho d'una manera clara i entenedora.

## Preguntar

L'Ajuntament, a través dels seus serveis i mecanismes d'escolta activa, pot preguntar a la ciutadania respecte a les diferents qüestions que afecten la vida dels seus veïns i veïnes per conèixer la seva opinió.

## Enquestes de satisfacció

És un mecanisme de l'administració per valorar l'opinió de la ciutadania com a usuaris i usuàries dels serveis públics respecte a un servei o tema concret.

## Administració relacional

És una administració que treballa i defineix les seves accions a partir de la relació directa amb la ciutadania mitjançant els diferents canals d'escolta i comunicació: professionals del territori, equipaments de proximitat, mitjans de comunicació i escolta directa de les necessitats i suggeriments de la ciutadania, serveis d'atenció a les persones, canals d'interlocució amb el personal tècnic i polítics municipals, etc.

## Govern Obert

Fa referència a la transparència en les dades i la rendició de comptes de l'administració vers la ciutadania, facilita l'accés a les dades i proporciona informació clara i senzilla amb relació a l'acció de govern.

## Govern de proximitat

Entenent la proximitat en una doble vessant: **proximitat física**, que apropa els recursos i els serveis a la ciutadania; **proximitat relacional**, que facilita els canals per escoltar les necessitats de la ciutadania i donar-hi resposta.

## Diàleg

Consisteix a establir un intercanvi d'idees entre els diferents agents implicats (polítics, tècnics, entitats i ciutadania) que comporta explicar, escoltar i rebre aportacions a la situació actual i/o als projectes plantejats.

## Corresponsabilitat

La corresponsabilitat dels diferents agents comporta generar una complicitat entre l'administració i la ciutadania per tal de compartir la responsabilitat de vetllar pel desenvolupament del municipi, tenint clar que cadascú té diferents graus de responsabilitat i rols a desenvolupar.

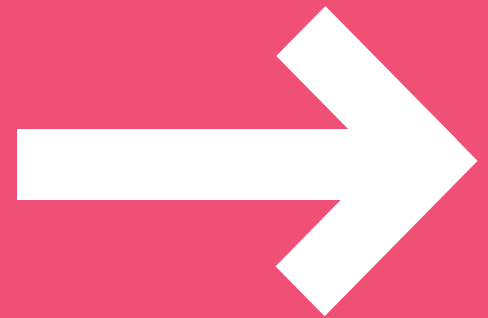
## Dinamització comunitària

És la promoció i la facilitació de l'organització ciutadana per part del personal tècnic (vinculats a l'administració o no), per desenvolupar activitats i accions de caràcter comunitari i col·lectiu. Aquestes activitats poden estar directament vinculades a l'acció de l'administració o no.

# Guia per a la organització d'un procés de participació ciutadana

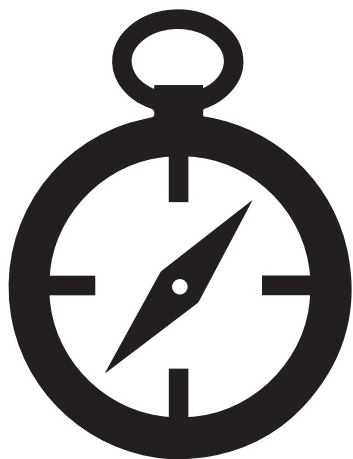
---

A l'hora de plantejar un procés de participació ciutadana cal tenir en compte diferents qüestions per tal de garantir la qualitat i l'èxit del mateix.



# Fases del procés participatiu

Amb l'objectiu de garantir la qualitat metodològica del procés participatiu, cal especificar les diferents fases i l'abast del procés. Un procés participatiu ha de tenir, almenys, les fases següents:



## Fase d'informació

Etapa de difusió al conjunt de la ciutadania de quina és la matèria sobre la qual es vol demanar la participació. En aquesta fase també caldrà explicar quins són els límits del procés.



- Quins continguts es treballen i quins no?
- Quin nivell de decisió tindrà la ciutadania?
- Quina és la utilitat del projecte per a la ciutadania?

## Fase de debat

Etapa de promoció del diàleg i de contrast d'arguments en la qual es recullen les aportacions de les persones participants. S'usaran les metodologies més adients i diverses per arribar a tots els col·lectius afectats.



- De quins recursos de dinamització de grups disposem? Cal suport extern?
- Quines fórmules d'espai de debat s'adaptin més bé a les necessitats del projecte? Trobades presencials? Virtuals? Al carrer?

## Fase de retorn

En la darrera etapa del procés es trasllada el resultat a les persones participants i a la resta de la ciutadania. El retorn és important per fer palesa a la ciutadania la utilitat d'haver participat en el procés.



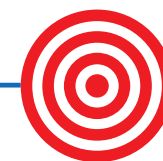
- Quins indicadors recollirem durant el procés per poder fer-ne el retorn?
- Per quines vies el farem? En un acte públic? Als mitjans de comunicació locals? De forma virtual?

## Fase de seguiment

Facilita el seguiment del desenvolupament dels resultats del procés.



- Quines persones o equips s'encarregaran de fer el seguiment?
- Quina planificació de la comunicació farem? Quins canals utilitzarem?
- Com comunicarem el grau d'execució de les propostes o aportacions recollides?



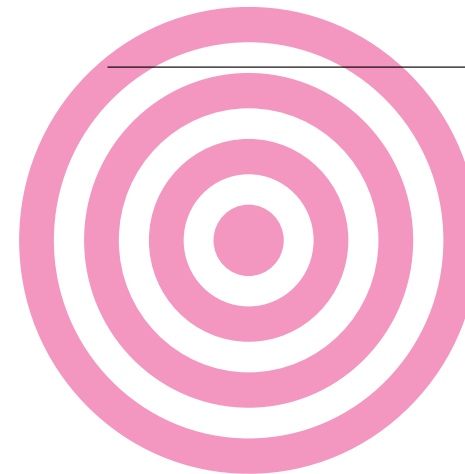


A

## Objectius de contingut del procés

---

Cal especificar els objectius generals i específics que persegueix el procés. I també si pretén diagnosticar, elaborar propostes, avaluar, etc.



## Qüestions

---

- Quina és la política pública o projecte que volem tirar endavant de forma participativa?
  - Sobre quines qüestions volem que la ciutadania pugui decidir o fer aportacions? Quins són els límits?
  - Quina població volem mobilitzar?  
Tota la ciutadania? Un col·lectiu concret?
  - Quin paper volem que hi tingui la ciutadania?  
Identificar mancances? Generar propostes noves?
  - Tenim disposició per acceptar o incorporar les propostes de la ciutadania?
- 



## B

### Regidoria o àrea que promou el procés

---

Cal identificar quines són les persones responsables polítiques i tècniques del projecte i la regidoria o àrea des d'on s'impulsa.



#### Qüestions

---

- Quina és la regidoria que vol impulsar el procés de participació?
  - Quin departament o equip tècnic s'encarregarà de fer-ne el seguiment?
- 

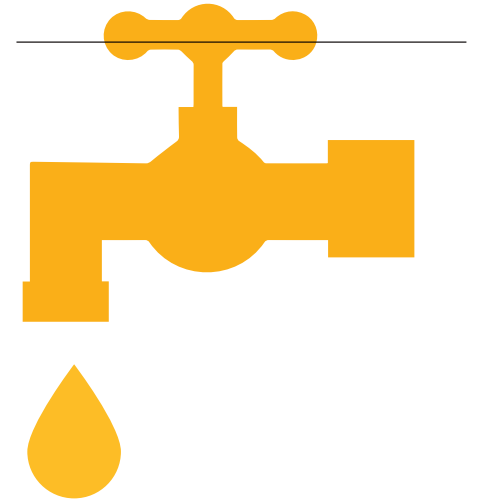




## Recursos econòmics i humans amb què es compta per tirar endavant el procés

---

Cal especificar els recursos amb què es compta: quin personal tècnic s'encarregarà de dinamitzar el projecte i de quins recursos econòmics es disposa.



### Qüestions

---

- Quina previsió de despesa considerem que serà necessària?
  - Tenim equip humà per fer el seguiment del procés?
  - Caldrà contractar una empresa externa per reforçar el desenvolupament del projecte?
- 



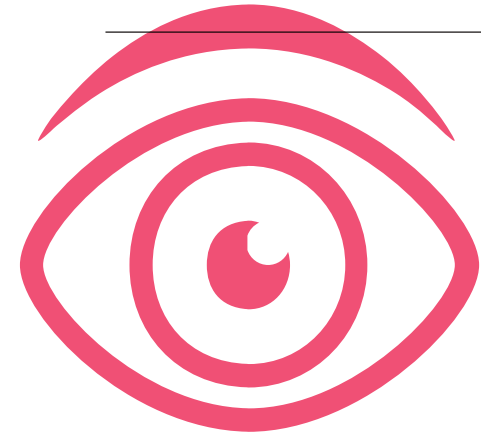


D

## Altres agents implicats. Regidories i consells

---

Cal pensar en totes aquelles àrees, regidories i departaments que si bé no són les promotores del procés, hi poden prendre part o és necessari que ho facin; així com en els espais de participació estables que hi estan implicats.



### Qüestions

---

- Quins continguts es treballaran durant el procés? A quins equips de treball afecten? Com ens organitzarem?
  - Quines aliances amb altres agents podem generar per garantir que és un procés accessible i transversal?
  - Hi ha algun consell o espai de participació on trobem ciutadania o entitats que treballen en relació amb el contingut del procés?
- 



# Motivar la conveniència d'un projecte participatiu

Necessitat d'argumentar per què es considera adient obrir el projecte a la participació ciutadana.

## Questions

- Té sentit plantejar el disseny de la política pública amb la implicació de la ciutadania?  
Per què?
- Quines oportunitats es poden derivar de plantejar un projecte participatiu?
- Quines dificultats pot generar el procés participatiu?



## F

# Especificar els perfils dels i les participants i els criteris de la convocatòria

---

El projecte haurà d'especificar quins són els i les participants convocats i el criteri de convocatòria utilitzat. Es poden concretar diferents perfils funcionals: serveis tècnics, institucions, entitats, ciutadania, agents econòmics, etc.



## Qüestions

---

- Qui pot estar interessat en els continguts que es treballen al procés participatiu?
  - De quina manera adaptem els canals de participació i comunicació segons els perfils especificats?
  - Quin objectiu ens marquem quant a nombre de participants?
  - Com garantim la diversitat entre les persones participants?
- 

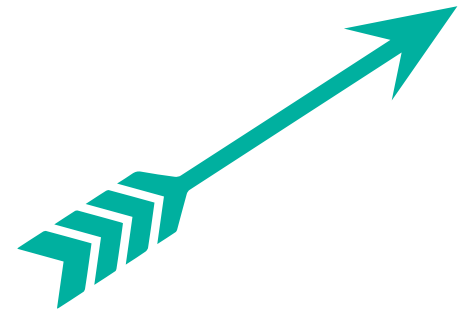




## Planificar el seguiment del procés

---

Caldrà pensar quines eines necessiten per a fer un seguiment del procés un cop estigui finalitzat. És important comunicar a la ciutadania el valor de la seva participació i actualitzar periòdicament l'estat d'execució de les seves propostes.



### Qüestions

---

- Quins indicadors establirem per avaluar el procés?
  - Quins canals de comunicació podem fer servir per a explicar els resultats i l'execució del projecte treballat?
  - Com ens organitzarem per a fer el seguiment d'execució de les propostes?
- 





Guia elaborada pel Programa de Participació Ciutadana de la Secció de Ciutadania situada a Cases d'en Puig. Oferim assessorament i suport en el disseny, execució i seguiment de processos participatius.

**[participacio@elprat.cat](mailto:participacio@elprat.cat)**

**Contacte:**

[participacio@elprat.cat](mailto:participacio@elprat.cat)  
933790050 ext. 5600  
Cases d'en Puig  
Pl. Agricultura, 4  
El Prat de Llobregat



**El Prat  
Participa**