Ajuntament de Barcelona
Districte de Ciutat Vella

Mesura de Govern

Programa per al foment de les relacions de proximitat i veïnatge a les escales de veïns i a l'espai públic de Ciutat Vella

Plenari de 20 de maig de 2021

INDEX

1. INTRODUCCIÓ 3

2. OBJECTIUS I ABAST 10

2.1 Objectius 10

2.2 Àmbits d'actuació prioritària 11

3. METODOLOGIA 15

4. EQUIPS DE TREBALL 16

4.1 Equip propi del programa (SISCO) 17

4.2 Equip d'habitatge 24

5. FASES D'INTERVENCIÓ 25

6. PRESSUPOST 27

7. GOVERNANÇA 27

8. AVALUACIÓ i SEGUIMENT 29

ANNEX: Zones d'actuació prioritària 31

1. INTRODUCCIÓ

L'any 2017 es va aprovar al plenari del mes de març el **Programa per al foment de les relacions de proximitat i veïnatge a les escales de veïns i a l'espai públic de Ciutat Vella**. El programa buscava una millora de les condicions de vida dels veïns i veïnes de Ciutat Vella a través del foment de les relacions comunitàries, aplicant aquesta perspectiva en la cerca de l'equilibri entre la vida veïnal i altres usos que es donen a l'espai públic, alhora proposava millores en la intervenció de l'ajuntament a les escales de veïns.

Després de 4 anys de funcionament, i amb l'experiència acumulada del darrer any travessada per l'impacte de la pandèmia de la Covid-19, amb grans canvis pel que fa a la presència de turistes als nostres carrers i també en les dinàmiques quotidianes de les veïnes i veïns, hem pogut detectar amb major precisió quines han de ser les estratègies i les línies de treball per optimitzar els recursos a l'hora d'assolir els nostres objectius tot reforçant la vida veïnal al nostre districte.

Al 2017 ja situàvem que el Districte de Ciutat Vella és un territori enormement complex de gestionar, donada la seva centralitat i capacitat d'atracció, així com també, per la seva configuració social i densitat.

Apuntàvem que durant els últims anys s'havia produït una gran especialització en el sector comercial i de l'oci vinculada al turisme. Per un costat, això va comportar una saturació freqüent dels carrers i places per part de persones visitants, la sobreocupació d'aquests per terrasses, vehicles de mobilitat personal i activitats diverses molt sovint comercials. Aquesta situació feia cada cop més difícil l'equilibri entre la vida veïnal i la resta d'usos de l'espai públic, especialment durant els mesos de primavera i estiu amb més intensitat turística.

Aquestes dinàmiques han sofert un canvi radical amb l'arribada de la pandèmia de la Covid-19 que ha comportat una gran caiguda de l'activitat vinculada al turisme i l'oci nocturn. Com a resultat d'aquesta situació ens hem trobat de cop i volta alguns barris amb carrers buits, amb hotels i botigues tancades, i amb habitatges sense ús degut a l'alta especialització al servei del turisme.

L'afectació a nivell socioeconòmic ens situa com el Districte amb el major percentatge d'atur de la ciutat amb un 12,2%, i amb la major pujada percentual respecte a la situació prèvia a l'esclat de la pandèmia de la Covid-19, amb un 45%. Gairebé el doble que la mitja de la ciutat de Barcelona, que es situa en el 25%, i per sota dels districtes de Sants-Montjuic (30%) i Nou Barris (28%)[1]. Aquestes dades confirmen l'escenari que ja dibuixàvem al 2017, en el que la dependència econòmica al sector turístic, de l'oci i de la restauració, donada l'afectació de la situació pandèmica, ha provocat el major tancament de locals comercials i la pèrdua de molts llocs de feina, amb el conseqüent augment de la població en situació de vulnerabilitat i un gran increment de sol·licituds de recursos assistencials per cobrir necessitats bàsiques com l'alimentació o el pagament del lloguer per mantenir l'habitatge.

Des dels diferents serveis municipals, s'han destinat tots els recursos disponibles per a pal·liar els efectes negatius de l'ús intensiu de la via pública, alhora que s'ha donat una atenció i acompanyament individualitzats a persones en situació d'exclusió social.

Ens trobem en una situació de crisi de la que encara se'n derivaran moltes conseqüències, per aquest motiu cal centrar la mirada en la detecció i prevenció en les intervencions que es plantegen des de totes les polítiques.

Una altra dinàmica canviant on hem de posar atenció és en l'activitat vinculada a l'oci nocturn. Les restriccions d'aquest últim període han eliminat aquest fet i han generat canvis importants en les zones que es veuen afectades per un ús intensiu vinculades a un oci més dispers en d'altres franges del dia, amb un repunt important els vespres dels caps de setmana i vigílies de festius, moment en el que hi ha concentracions de molta gent en alguns espais públics.

Alhora, els carrers i places han deixat d'estar saturats per la frenètica activitat vinculada als usos turístics, una oportunitat per a la seva resignificació i un repte quant a la consolidació de noves dinàmiques i usos veïnals i comunitaris.

[1] Font: Pes de l'atur registrat per districtes sobre la població de 16-64 anys. Departament d'Estadística. Ajuntament de Barcelona.

Durant els últims 3 anys el programa per al Foment de les relacions de Proximitat i Veïnatge ha tingut 3 eixos prioritaris d'acció: l'espai públic, les escales de veïns i les zones d'especial impacte per les dinàmiques d'oci nocturn.

El darrer any ens ha aportat una situació totalment nova. Una situació de pandèmia i confinament que ha fet que el servei s'adaptés a les noves necessitats de detecció i intervenció en cadascun dels eixos prioritaris d'intervenció, havent de donar suport a les necessitats emergents en la gestió de cues en els serveis d'atenció social a necessitats bàsiques, així com en la tasca de prevenció i compliment de mesures sanitàries que s'han anat emetent.

Aquest procés d'adaptació ens ha permès dissenyar una nova versió del programa que el fa molt més flexible i àgil per facilitar una resposta més immediata a les noves situacions canviants.

Dintre d'aquest procés d'adaptació ha calgut replantejar la intervenció nocturna associada als impactes de l'oci nocturn, ja que els circuits que el propiciaven han sigut inexistents durant la major part de l'últim any. S'han definit mapes d'intervenció prioritària més amplis i intervencions més sostingudes en el temps fora dels horaris i de l'estacionalitat intensiva habituals.

Es defineix com a orientació del programa: intervenir d'una manera integral, garantint l'establiment de vincles amb la ciutadania dels territoris, on els professionals esdevinguin referents clars de la intervenció social a l'espai públic i en les comunitats de veïns.

Així doncs, s'aposta per un treball sostingut de coordinació entre serveis, i de detecció i intervenció cap a la regeneració o creació de dinàmiques que permetin la compatibilitat dels usos de l'espai públic, tot respectant el dret a la ciutat del veïnat de Ciutat Vella en la complexa situació en què ens trobem.

Davant les problemàtiques emergents a la ciutat, els equips del programa intervindran aportant una cultura pedagògica vers els drets i deures d'utilització de l'espai públic i amb la mediació com a eina en les intervencions en les escales de veïns.

En resum, aquesta nova Mesura de Govern incorpora tot el coneixement adquirit durant l'aplicació del programa aprovat l'any 2017 alhora que afegeix les següents novetats:

- Augment del pressupost anual
- Augment de recursos i reestructuració dels equips
- Increment de la vinculació dels equips d'intervenció als barris
- Reforç específic del Servei de Mediació Comunitària i Intercultural
- Enfocament més flexible i proactiu per fer front a les noves necessitats amb una ampliació de la desestacionalització i la intensitat de la intervenció
- Reforç específic d'acompanyament i informació a la ciutadania per al compliment de les mesures preventives per al control de la pandèmia
- Suport a la reapropiació i dinamització per part de la ciutadania de l'espai públic
- Incorporació d'un sistema d'indicadors i avaluació continuada

Estarem amatents al previsible retorn de certes situacions anteriors a la covid19 durant els propers mesos. En aquest sentit pensem que el nou enfoc encara més flexible del programa, que incorpora un seguiment i avaluació continuades, conjuntament amb l'aprenentatge de les diferent etapes i la nova dotació de recursos ens permetrà treballar des de la prevenció i anticipar-nos a les necessitats que puguin produir-se als carrers dels nostres barris i a les nostres comunitats.

L'objectiu és promoure i impulsar les mesures necessàries per a afavorir un ús de l'espai públic que permeti la convivència de la diversitat i la consolidació de les noves eines de desenvolupament, així com l'enfortiment de les relacions socials que conformen el teixit del Districte.

L'espai públic ha de ser un lloc on la presència i el contacte humà generin relacions de confiança, com a element central de qualsevol projecte polític i social emancipador, encara més quan aquest és un projecte de districte i de barri. Qualsevol projecte de polítiques públiques de caràcter social ha de prioritzar la vinculació social i econòmica entre els diferents agents del Districte, així com la cura de les persones en situació de vulnerabilitat. En especial, s'ha de prestar especial atenció a infants, joves i gent gran, que a més de

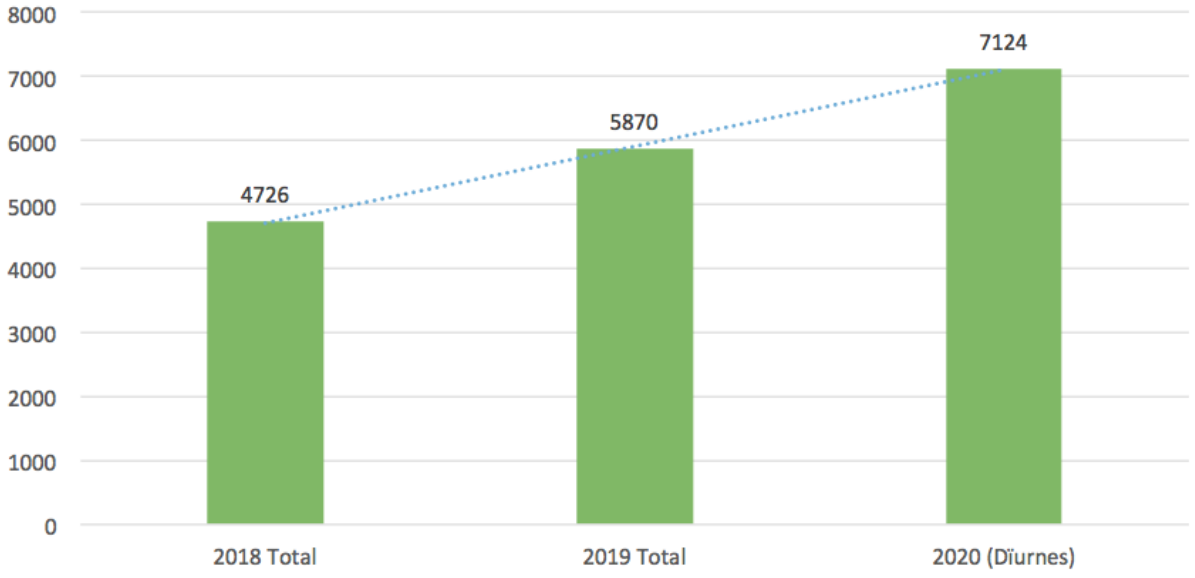
trobar-se entre els col·lectius més vulnerables al xoc de l'actual crisi hauran de lidiar amb les conseqüències dels actuals canvis socioeconòmics que n'esdevinguin. Invertir en el seu benestar social, econòmic i psicològic és fer-ho en la cohesió social i econòmica futura del Districte, i per això la intervenció a l'espai públic té una funció molt important.

Seguiment i adaptació de les actuacions

Els **equips d'Auxiliars d'Espai Públic (AEP) i els Tècnics d'Intervenció Social (TIS)** han vist incrementades les seves intervencions any rere any. A partir del mes d'octubre de 2019 i enllaçant amb l'entrada a l'època de menor intensitat en la intervenció nocturna habitual, es redistribueixen la major part de les intervencions a una franja horària diürna per tal de desenvolupar plans d'acció comunitària a l'espai públic. Aquest canvi va acompanyat també d'una primera prova pilot de configuració d'equips per barris amb l'objectiu d'aprofundir el vincle i donar continuïtat al treball que es desenvolupa amb les veïnes, col·lectius, entitats i comerços.

Arran del decret de confinament i les restriccions nocturnes derivades de la pandèmia de la covid19, a partir del març de 2020 els equips prioritzen la intervenció diürna i es realitza una nova priorització d'espais que s'anirà adaptant a les noves dinàmiques observades.

Al següent gràfic es poden observar les xifres relatives a les actuacions en espais prioritaris.



Evolució de les intervencions dels equips d'AEP i TIS a espais prioritaris

Durant l'any 2020 els equips d'AEP i TIS han realitzat un total de 22.240 intervencions totals a l'espai públic. Un 60% de les quals han tingut lloc al Raval (13.302), un 14,8% al Casc Antic (3.305), un 13,5% a la Barceloneta (3.018) i un 11,7% al Gòtic (2.605). D'aquestes intervencions, aproximadament el 21% (4.700) han sigut contactes amb veïnes, col·lectius, entitats i comerços.

S'han establert accions de coordinació en xarxa entre els equips i la majoria de serveis i entitats socials presents al territori com el Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), Guàrdia Urbana, equips de neteja i medi ambient, escoles bressol i la resta de centres escolars, entre d'altres.

El canvi de priorització de les intervencions en horari diürn va propiciar una intervenció més proactiva per part dels equips i l'orientació de les actuacions als àmbits relacionats amb les noves dinàmiques a l'espai públic derivades de l'afectació de la pandèmia. Destaquem les següents accions realitzades per ambdós equips durant aquest període:

- Coordinació amb els centres escolars de l'entrada i la sortida dels infants per tal de garantir un espai segur i protegit
- Suport a les campanyes de cribratges i vacunacions arreu del Districte

- Mediacions a l'espai públic per preservar un bon ús i la disminució de dinàmiques disruptives
- Campanyes orientades a comerços en referència al compliment de les diverses fases d'activitat segons les restriccions dictades pel PROCICAT
- Seguiment d'itineraris segurs
- Identificació de zones brutes
- Detecció de sobreocupacions a la via pública i campanyes d'informació sobre el compliment de mesures sanitàries
- Gestió de la realització segura d'activitats relatives a músics de carrer, fires i festes populars

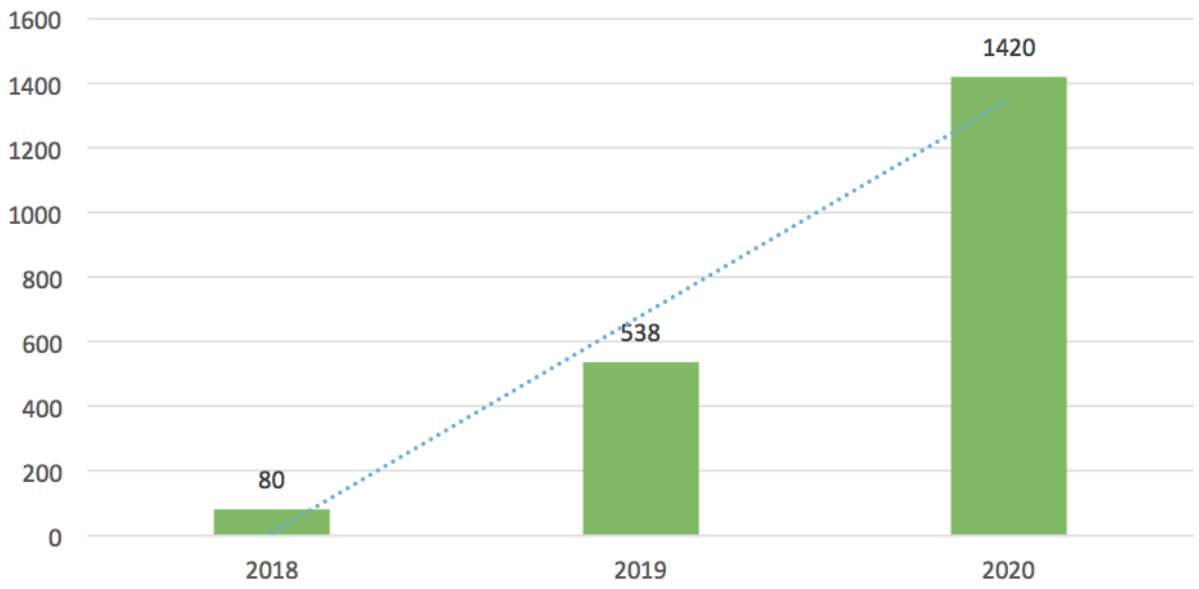
Les accions realitzades per **l'equip de Dinamització Comunitària** s'ha vist afectada i conseqüentment s'ha adaptat a les diverses fases de confinament i restriccions. Durant les fases més estrictes del confinament aquest servei va treballar conjuntament amb els equips d'AEP i TIS en tasques a l'espai públic, principalment donant suport a les cues dels aprovisionaments d'àpats realitzats per xarxes de suport mutu, col·lectius i entitats del Districte.

Durant l'any 2020 l'equip ha realitzat un total de 37 activitats de dinamització i 66 activitats d'acció comunitària (103 activitats en total) als espais prioritaris d'intervenció. Hi han participat més de 2.000 persones i en tot moment s'han adaptat les activitats a les restriccions i el compliment de les mesures de protecció.

L'Equip ha estat en contacte permanent amb entitats, col·lectius, associacions de veïnes, equipaments públics, etc. per tal d'aprofundir en el treball en xarxa i els vincles comunitaris.

Durant aquests 3 anys **l'equip de Mediació Comunitària i Intercultural** ha augmentat la seva capacitat d'intervenció passant de tres a cinc professionals. L'equip ha donat un servei especialment important durant l'època de pandèmia establint un contacte permanent amb les diverses comunitats culturals presents al Districte garantint que la informació canviant en relació a restriccions i accés als serveis i ajuts essencials arribava als col·lectius i entitats per tal de facilitar la seva tasca comunitària. L'equip ha anat ampliant també tasques

especialitzades amb escoles bressol, centres escolars i els centres de Serveis Socials del Districte.



Evolució de les intervencions de l'equip de Mediació Comunitària i Intercultural

Durant l'any 2020 l'equip ha realitzat un total de 1.420 intervencions, d'aquestes 1.021 han estat al Raval, 115 al Casc Antic, 105 al Gòtic i 44 a la Barceloneta.

Del total d'intervencions un 57% aprox. (800 aprox.) han estat de mediació i assessorament i un 28% aprox. (400 aprox.) han estat d'acompanyament, vinculació, coordinació i derivació a altres serveis.

2. OBJECTIUS I ABAST

2.1 Objectius

Revalidem l'objectiu general del programa: millorar les condicions de vida dels veïns i veïnes de Ciutat Vella tot garantint l'equilibri entre la vida veïnal i altres usos que es donen a l'espai públic, millorant la intervenció de l'ajuntament a les escales de veïns i fomentant les relacions comunitàries.

Es revaliden també els objectius específics, reforçant-los amb un impuls de la perspectiva mediadora i prioritzant l'atenció cap a col·lectius vulnerabilitzats:

- Millorar la proactivitat dels serveis públics i la seva capacitat de donar una resposta efectiva a la complexitat de Ciutat Vella.
- Vetllar pel descans veïnal.
- Teixir les relacions de proximitat i veïnatge a l'espai públic i al privat, generant relacions positives entre veïns i veïnes tenint present els diferents contextos culturals.
- Garantir l'ús universal de l'espai públic vetllant des del lideratge públic per millorar-ne la qualitat i minimitzar aquells usos excloents o incompatibles amb el descans veïnal i la qualitat de vida del veïnat.
- Recuperar i dissenyar altres usos de l'espai públic facilitant les iniciatives comunitàries.
- Fer tasques de prevenció davant l'incompliment de normatives municipals i facilitar el procés d'inspecció.
- Detectar i intervenir en situacions de conflicte en escales de veïns i lluitar contra els mals usos dels habitatges (habitatges d'ús turístic il·legals, assetjament immobiliari, situacions o pràctiques il·legals o que generen molèsties.
- Fomentar la incorporació de la variable de la diversitat (per raó d'origen o cultura, sexe o edat, entre d'altres) a les intervencions públiques al districte, així com les necessitats dels col·lectius més invisibilitzats.
- Facilitar i potenciar la participació veïnal en general: de tots i totes.
- Millorar la convivència a les comunitats de veïns fomentant la cultura del diàleg i la coresponsabilitat com a eina bàsica en la gestió dels conflictes.
- Millorar l'atenció a les persones vulnerabilitzades, amb l'apropament i acompanyament als recursos i serveis, per promoure l'apoderament.

2.2 Àmbits d'actuació prioritària

Es defineixen dos àmbits d'actuació prioritària:

L'espai públic

Històricament l'espai públic ha estat mirall i contenidor de conflictes i de desigualtats de diversa índole existents al conjunt de la societat: per raons de posició socioeconòmica, de sexe, d'identitat sexual, d'edat, de diversitat funcional i/o d'origen, entre d'altres, no tothom hi accedeix i en gaudeix en igualtat de condicions. En els darrers anys de creixent globalització, la ciutat ha viscut importants transformacions socials, econòmiques i urbanístiques.

Amb aquest paràgraf començava la descripció d'aquest àmbit prioritari a la mesura de govern presentada al 2017. Hores d'ara és plenament vigent, fins i tot, el fet de situar-nos en un context de crisi incipient derivada de les afectacions socioeconòmiques de la pandèmia per la covid19 posa aquesta descripció encara més al centre.

Ara més que mai cal impulsar accions que permetin afavorir la reapropiació per part de les veïnes i veïns dels carrers i les places com als espais ciutadans i democràtics per excel·lència. Fomentar la interacció social, l'intercanvi d'experiències, l'expressió de la diversitat, en definitiva, la vida comunitària que permet teixir vincles veïnals és clau en moments com l'actual. Així ho ha deixat patent l'activitat d'una gran quantitat d'iniciatives comunitàries de solidaritat i suport mutu sorgides arrel de la pandèmia al Districte.

Si durant els darrers anys l'impacte que ha tingut en la convivència la gran concentració de locals d'oci a Ciutat Vella ha fet que hagi estat un eix principal d'intervenció per les molèsties generades en termes de soroll, mals usos de l'espai públic i molèsties a veïns i veïnes, des de l'eclosió de la pandèmia i en aquests moments de restriccions, aquest element no deixa de ser una extensió més de les dinàmiques que es puguin donar a l'espai públic.

No podem però, en aquest nou context que es preveu canviant, perdre de vista la possibilitat del retorn a certes realitats prèvies a la pandèmia com la concentració d'activitats d'oci i de comerç de "no-proximitat" reclam majoritari per a persones de la resta de la ciutat i foranes, que en molts casos han tingut actituds amb un impacte molt negatiu vers el territori. Aquest ha estat abans de la pandèmia un dels nostres eixos d'actuació, i

continuarà sent-ho dins d'aquest àmbit. Durant aquests mesos hem vist com l'absència de l'oci nocturn ha generat nous usos a l'espai públic amb incidència en noves ubicacions i en nous horaris que, de perdurar, requereixen una resposta eficaç, i que han de sumar-se als ja coneguts en les zones d'oci nocturn que hem abordat durant els anys anteriors a la covid19.

En aquesta conjuntura serà molt més necessari reformular i resignificar l'espai públic.

Caldrà donar suport a la reapropiació de la ciutadania de l'espai públic per tal que les dinàmiques comunitàries l'omplin de noves activitats. Aquesta tasca serà un dels principals reptes als què en enfrontarem a curt i mig termini i caldrà fer-ho de la mà de l'ampli teixit veïnal existent que ara incorpora nous actors que han aflorat durant la crisi de la pandèmia com les xarxes de suport mutu i entitats i col·lectius que han hagut d'adaptar-se a la nova realitat variant les seves funcions per poder donar cobertura a noves necessitats de la ciutadania.

D'altra banda, les conseqüències socioeconòmiques d'aquesta crisi sanitària difícilment avaluables en aquests moments, però sens dubte d'una gran envergadura, ens haurà de fer estar molt alerta per poder donar resposta a les situacions emergents quan a sectors de població afectats i les dinàmiques socials que se'n derivin.

Tot això sense deixar d'actuar en agilitzar la cura de la neteja i qualitat de l'espai públic, prevenir i fer seguiment del compliment de la normativa referent a locals i establiments de pública concurrència i a la sobre-ocupació comercial de la via pública, identificar i prevenir espais o situacions conflictives, activar i donar suport a les relacions veïnals i comunitàries; i promoure la participació de totes les comunitats del districte. Es treballarà també preventivament de cara a donar a conèixer la normativa i recursos existents en matèries que tenen impacte en la qualitat i usos de l'espai públic (paisatge urbà, horaris, neteja i residus, vetlladors, etc).

Les escales de veïns

Seguir reforçant la intervenció en l'àmbit de l'habitatge és ara tan necessari com al 2017. Ciutat Vella és el Districte més tensionat de la ciutat, amb un dels parcs d'habitatge més

deteriorats, sovint amb habitatges massa petits com per ser dignes i amb una pressió immobiliària molt alta. Com al 2017, cal seguir treballant per una millora de les condicions d'habitabilitat però, ara més que mai, l'eix central ha de ser la millora de les situacions de les persones que hi viuen.

En aquest camp es treballarà amb un doble abordatge. Per un costat es treballarà en la identificació de problemes de convivència a les escales de veïns, oferint un servei de mediació i acompanyament a les comunitats tot potenciant les pràctiques que garanteixin una vida veïnal respectuosa i constructiva en aquest àmbit. El servei de Mediació també abordarà, juntament amb la tècnica de prevenció, aquelles situacions que es facin arribar a Districte per conflictes de convivència, fent una diagnosi de la situació que genera el conflicte, contactarà amb les parts, elaborarà l'estratègia d'intervenció i la implementarà per poder donar solució a allò que ha motivat la demanda d'intervenció.

També es dedicarà a detectar, derivar i abordar situacions de vulnerabilitat social i econòmica, introduint com a novetat específica el treball conjunt amb els serveis socials i els serveis de salut mental per tal d'atendre a persones amb possibles malalties mentals que no han estat fins al moment detectades pels recursos existents. Si es detecten males pràctiques immobiliàries i de l'ús de l'habitatge (com ara mal estat de conservació amb possible risc per les persones, habitatges d'ús turístics il·legals, assetjament (*mobbing*), o altres pràctiques il·legals o que generin molèsties) es derivaran als serveis pertinents.

Des dels serveis jurídics i d'inspecció del Districte es coordinarà un equip específic d'habitatge que s'encarregarà de tractar els casos de finques complexes amb deficiències de conservació i/o adequació urbanística (obres que no s'ajusten a la legalitat, seguiment de llicències, etc.). L'objectiu principal de l'equip és garantir que les propietats es responsabilitzen dels seus deures alhora de mantenir les finques en un correcte estat i garantint els drets de les persones que hi viuen. Es realitzarà un seguiment dels casos a través d'inspeccions i en coordinació amb la resta de serveis de l'ajuntament competents en l'àmbit corresponent (com la Unitat de Disciplina de l'Habitatge, entre d'altres. Tot això, tenint sempre al centre de l'actuació l'acompanyament de les veïnes i veïns afectats.

3. METODOLOGIA

Els trets metodològics més importants, que configuren la manera de treballar des del servei seran els següents:

- **Coordinació:** S'establiran protocols de coordinació entre els diferents equips que intervenen en el programa així com amb la resta de serveis municipals que treballen al territori.
- **Treball integral:** cal tenir una mirada àmplia per tal de detectar i intervenir en totes les situacions que impacten de forma negativa en la salut i en la vida del veïnat. En aquest sentit l'activació i derivació de casos als serveis especialitzats serà imprescindible.
- **La Proximitat i el vincle:** els equips educatius esdevindran agents socials referencials amb la ciutadania a partir de l'establiment de vincles que, amb la presència continuada des de la proximitat, permetin relacions de suport i confiança mútues.
- **Diferents intensitats:**
    - Desestacionalització: és imprescindible superar el paradigma de l'estiu estacional ja que la realitat de l'estiu i els seus efectes al Districte no coincideixen. Per això el servei treballarà durant tot l'any definint diverses intensitats d'intervenció segons les necessitats.
    - Dia / nit: cal definir actuacions diferents entre l'horari diürn i nocturn, prioritzant l'actuació en horari nocturn en zones on s'identifiqui un ús intensiu de l'espai (sovint relacionat amb les zones d'oci).
- **Zonificació prioritària flexible:** el mapa de les zones prioritàries d'intervenció per a cadascun del equips s'anirà definint segons evolucionin les dinàmiques en els espais en qüestió. Per aquest motiu una de les principals tasques dels equips que treballen a carrer és la detecció proactiva de necessitats.
- **Diversitats i mirada intercultural:** Ciutat Vella és el districte de la ciutat amb un major nombre de persones amb diversitat de nacionalitats, llocs de naixement i amb famílies de diversos contextos culturals. Aquest fenomen ve de lluny ja que ha estat sempre porta d'entrada i territori d'acollida, si bé s'ha intensificat en les darreres

dècades, amb l'arribada de persones més heterogènies amb cultures, religions, llengües, valors i creences molt diverses. Aquesta diversitat social i cultural s'expressa, entre d'altres qüestions, en la manera d'entendre i utilitzar l'espai públic i en el fet que hi ha diferents graus de coneixement, accés i relació amb els serveis públics. Tot plegat ens aporta noves complexitats tant per la promoció de les relacions veïnals com per a la cohesió social.

Com a Districte tenim els reptes de donar resposta a les diferents necessitats, sovint invisibilitzades, de fer permeables les diferents polítiques públiques per a tothom i de crear les òptimes condicions per a la participació en la vida veïnal de tots els veïns i veïnes, evitant l'exclusió per qüestions socioculturals als nostres barris. En aquesta línia el Servei de Mediació hi posarà una atenció especial pel que fa al suport a la dinamització del comerç d'origen divers per apropar-lo a la xarxa associativa comercial dels barris.

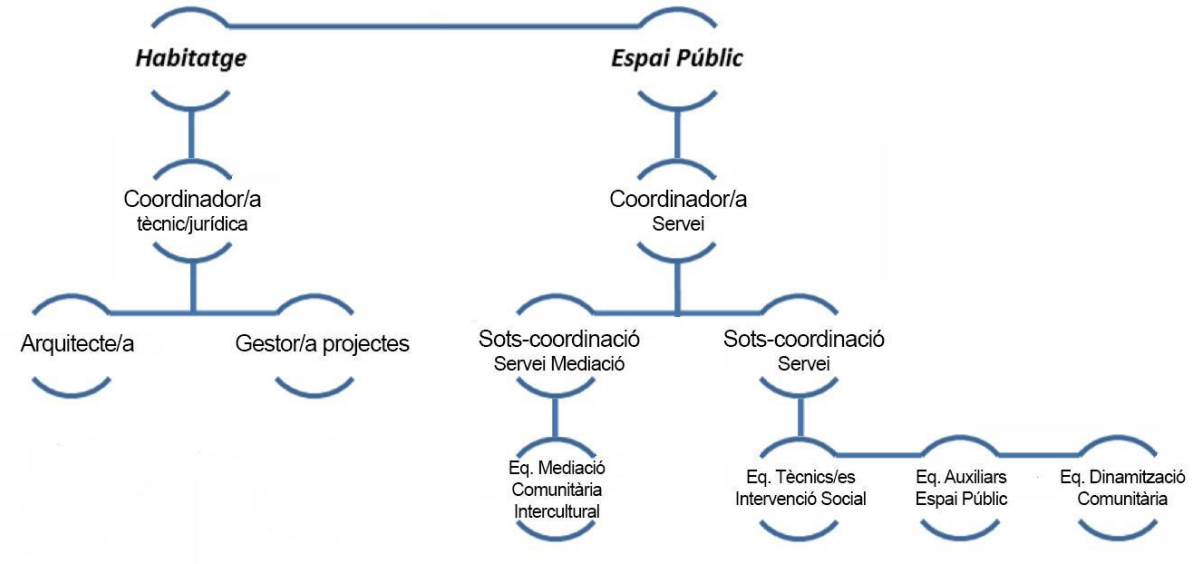
Lluny d'entendre la interculturalitat com un mer instrument d'intercanvi entre cultures, que promogui el diàleg sense qüestionar possibles relacions de poder, s'aposta per un model transformador que parteix de la necessitat d'incidir en les estructures generadores de vulneracions de drets i de desigualtats. Així, s'aposta pel reconeixement i la posada en valor de la diversitat com un factor de vitalitat social, econòmica i cultural de Ciutat Vella, afavorint el dinamisme de les relacions interculturals i el principi d'igualtat de drets i oportunitats i no discriminació.

Més enllà de la diversitat per raó d'origen o cultura, l'atenció a la diversitat i la promoció de la igualtat en un sentit ampli (en termes de classe social, edat, gènere, diversitat funcional, entre altres) és un principi transversal en la intervenció pública.

4. EQUIPS DE TREBALL

Com s'apunta a l'apartat anterior serà imprescindible la coordinació tant entre els diferents perfils dels dos equips de treball com entre aquests i la resta d'equips municipals que treballen en aquestes temàtiques.

La coordinació entre tots dos equips s'intensifica i treballem en una estructura que permeti la interacció i la resolució de les qüestions que puguin afectar tots dos àmbits d'intervenció.



4.1 Equip propi del programa (SISCO)

Es consolida l'equip proposat a l'anterior mesura de govern proposant-ne algunes millores com la incorporació de perfils intermitjos de coordinació i l'ampliació de l'equip de mediació comunitària i intercultural.

L'equip serà proactiu en la detecció de conflictes i en la seva intervenció tot i que també, haurà de donar també resposta reactiva a problemàtiques detectades de d'altres àmbits municipals (Districte, Serveis Socials, Oficina d'Habitatge o altres serveis).

La supervisió i direcció de l'equip recaurà en la direcció de Serveis a les persones i Territori de Ciutat Vella que serà responsable de marcar les línies i protocols d'actuació així com de prioritzar les estratègies i zones d'actuació en cada moment.

Coordinació del servei

Figura responsable de la resta de serveis. Donarà coherència interna a l'actuació i serà responsable de la configuració d'equips mixtes segons les necessitats a resoldre.

Les seves tasques seran les següents:

- Liderar, dirigir i coordinar el Servei d'Intervenció assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Realitzar la planificació, organització i seguiment dels diferents professionals.
- Vetllar pel coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Elaborar i/o supervisar els informes de servei
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix

Es designarà una sots-coordinació, d'entre els/les Tècnics/es d'Intervenció Social (TIS), que garanteixi la continuïtat inicialment plantejada en l'elaboració de documentació, en la gestió de l'organització dels equips i en la presència en els espais de coordinació amb el Districte.

Igualment, i després de l'experiència dels darrers dos anys, hi haurà una **figura de sots-coordinació en el Servei de Mediació** per tal de garantir la mediació comunitària. Aquest/a mediador/a exercirà la funció de coordinació així com dissenyar i implementar estratègies i propostes de mediació no vinculades a les comunitat d'origen divers i organitzarà les tasques de la resta de l'equip de mediació comunitària.

Equip d'Auxiliars Espai Públic (AEP)

L'Auxiliar d'espai públic realitzarà tasques d'informació, sensibilització i foment d'accions per a promoure el veïnatge i respecte entre la ciutadania, així com la cura i bon ús de la ciutat. També farà seguiment de la qualitat de l'espai públic i agilitzarà l'activació dels serveis municipals corresponents.

La prestació del servei s'efectuarà tots els dies de la setmana i en les franges horàries que es requereixin en cada cas segons les tasques a realitzar: en franges de matí, tarda i nit. El

servei no és homogeni en horaris de dedicació necessària per a la prestació del servei durant tot l'any.

L'objectiu del servei és disposar d'efectius suficients que puguin donar cobertura als espais necessaris i a les franges horàries més sensibles en cada moment de la intervenció.

La seva intervenció es centra en:

- Comprovació de brancals.
- Detecció de punts negres per deixalles acumulades i brutícia.
- Detecció de desperfectes en l'espai públic i mobiliari urbà.
- Verificació de l'estat de neteja de WC públics.
- Control d'horaris comercials.
- Comprovació de l'ocupació autoritzada de terrasses i altres activitats de la via pública.
- Control de solars buits.
- Conscienciar sobre les actituds cíviques: parcs amb soroll, sortides escolars, etc.
- Suport al respecte de les ordenances i mesures sanitàries per la prevenció.
- Obertura d'espais sensibles del districte quan puntualment es requereixi.
- Suport a les mesures que vagin encaminades a la pacificació del trànsit en un nou model de mobilitat i ús de l'espai públic.
- Seguiment i control que esdevinguin dels nous usos de la via pública amb vehicles de mobilitat personal (VMP) sobretot si es dóna de manera massificada o quan, pel seu comportament, genera riscos.
- Visites periòdiques als locals per informar-los de les normatives vigents.
- Control d'horari i de tancaments dels locals d'oci nocturn.
- Visites als locals en seguiment de queixes veïnals i comunicació amb veïns.
- Informació i control del compliment de la circular de música en directe.

Equip Tècnics/es d'Intervenció Social (TIS)

Se centrarà en detectar les problemàtiques i a desenvolupar accions d'intervenció, mediació i facilitació socioeducativa, tant a l'espai públic com a les escales de veïns, amb la finalitat

d'afavorir la convivència, reforçar els vincles comunitaris, impulsar el desenvolupament de les comunitats i detectar males pràctiques i situacions de vulnerabilitat per tal d'activar les accions necessàries per a la seva millora. En el cas que sigui necessari s'activaran els serveis municipals competents per l'abordatge de cada situació.

La prestació del servei s'efectuarà, de la mateixa manera que els AEP, tots els dies de la setmana i en les franges horàries que es requereixin en cada cas segons les tasques a realitzar: en franges de matí, tarda i nit. El servei no és homogeni en horaris de dedicació necessària per a la prestació del servei durant tot l'any.

L'objectiu del servei és disposar d'efectius suficients que puguin donar cobertura als espais necessaris i a les franges horàries més sensibles en cada moment de la intervenció.

De vegades aquestes intervencions podran ser compartides, de manera interdisciplinària, amb altres perfils professionals (mediadors o dinamitzadors). Cal tenir en compte també que, en moltes ocasions, els professionals intervenen en medi obert sense partir d'una demanda de les persones susceptibles d'atenció i entren en l'espai relacional d'aquests interlocutors per modificar dinàmiques que no sempre volen tractar.

Els professionals intervenen en els àmbits definits com a prioritaris del servei:

- Detecció i derivació d'incidències a nivell físic i de manteniment a l'espai públic.
- Intervenció en front dinàmiques inapropiades i/o usos de l'espai públic que dificultin la convivència.
- Prospecció i diagnosi d'espais seleccionats sobre els que s'ha detectat alguna situació de conflicte.
- Elaboració de mapa d'actors des d'una perspectiva intercultural per tal d'ampliar el perfil de veïns i veïnes implicades i de reforçar les xarxes comunitàries .
- Suport als vincles i projectes comunitaris.
- Suport als entorns escolars i a les activitats de lleure a l'espai públic, tot generant les condicions apropiades i vetllant pel seu bon desenvolupament.

- Abordatge d'estereotips, discursos negatius i rumors que perjudiquen la convivència.
- Intervenció en front dinàmiques inapropiades derivades de l'acumulació de persones en zones d'oci nocturn.
- Vinculació territorial dels equips que permeti, d'una banda, establir vincles amb la ciutadania, treballar de manera integral en processos i esdevenir referents educatius pel veïnat.
- Suport a la mediació en situacions de conflicte en les comunitats de veïns.
- Detectar casos d'assetjament immobiliari, detectant els actors que protagonitzen males pràctiques de manera habitual i derivar-los als serveis corresponents.
- Detectar situacions de mal ús dels habitatges (Habitatges d'ús turístic il·legals, sobreocupació, situacions/pràctiques que generin molèsties o siguin il·legals).
- Facilitar l'organització del veïnat a l'àmbit de les comunitats de veïns.
- Detecció, intervenció i derivació de problemàtiques de convivència.
- Intervenció des de la mediació i facilitació per a la millora de la convivència.
- Detecció de problemes d'habitabilitat.
- Detecció de situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
- Fomentar la implicació veïnal en els espais de participació del barri.

Equip de Dinamització Comunitària

Aquest equip treballarà fonamentalment en espais i places concretes del districte on s'hagin detectat tensions en quant als usos de l'espai públic i on hi hagi constituïda una comunitat veïnal mínimament estructurada amb la qual poder treballar conjuntament els diversos conflictes o mals usos que es produeixen a l'espai de referència.

Es dedicarà a dinamitzar els vincles socials i comunitaris a l'àrea i a generar dinàmiques i activitats, perquè el veïnat, comerços, entitats i visitants facin propi el seu entorn i tinguin

més cura, tot reforçant el sentiment de pertinença, i millorant la convivència i la qualitat de vida del veïnat. Aquest perfil ajudarà també a enfortir la comunitat veïnal de l'espai on treballa dotant-la d'eines i acompanyant-la en la realització dels projectes col·lectius del seu interès.

Atenent a noves conjuntures que es podran donar, s'ampliarà l'abast d'aquesta figura incidint en aquells espais del districte on es valori que cal reactivar o resignificar els usos de l'espai públic.

La seva intervenció se centra en:

- Mapejar els actors existents i establir contacte amb tots ells: veïnat, comerços, entitats i visitants.
- Promoure la implicació de serveis, entitats i comerços en el que passa a l'entorn i impuls del seu coneixement mutu.
- Detecció d'iniciatives concretes a desenvolupar al carrer que permetin incidir en la implicació de veïnat, comerciants, entitats i usuaris de l'espai i que puguin ser d'interès per a la millora de la zona.
- Detecció de noves formes d'utilització de l'espai públic i grups informals amb usos innovadors i interessants , també altres maneres a les habituals de fer ús de l'espai, pensant en positiu, per tal de poder definir estratègies per a potenciar-les.
- Millora de les condicions de convivència i la gestió dels diferents usos que es fan de l'espai públic, detectant i intervenint des de la mediació sobre les problemàtiques de convivència que puguin sorgir.
- Facilitar la comunicació entre veïns/entitats i Districte.
- Detectar incidències a nivell físic i/o de manteniment de l'espai, activant els serveis municipals competents i fer propostes de millora si s'escau.

Equip de Mediació Comunitària i Intercultural

La seva intervenció s'orientarà a l'acostament de persones de diversos contextos culturals del districte i l'administració, vehiculant els seus interessos i necessitats, així com a facilitar

la comunicació i comprensió mútues, promoure el diàleg per la convivència, i a facilitar la participació del conjunt de la població a la vida veïnal.

S'intervindrà a diferents nivells (mediació individual, grupal i comunitària) des d'una perspectiva intercultural: no es buscarà la integració sinó la generació de llaços comunitaris, i es facilitarà el desenvolupament d'accions, programes o actuacions conjuntes entre les diferents comunitats.

El Servei de mediació intercultural ha de garantir el coneixement de la cultura i la llengua de les diferents comunitats que conviuen al districte i que siguin objecte d'intervenció, principalment pakistanesa, bengalí, filipina i magrebina.

El disseny de les diferents intervencions es realitzarà amb els tècnics referents dels diferents àmbits d'intervenció (prevenció, interculturalitat, salut, educació, participació, joves, etc.) de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori.

L'equip estarà conformat per un/a mediador/a comunitari/a amb funcions de coordinació del servei, també haurà de dissenyar i implementar estratègies i propostes de mediació no vinculades necessàriament a determinades comunitats del territori, tot i tenir-les en compte i complementar-les. Així mateix treballarà en equip amb el/la Tècnic/a de prevenció en l'anàlisi de situacions de conflictes de convivència en comunitats de veïns elaborant conjuntament les estratègies d'intervenció i implementant-les.

Quatre mediadors/es interculturals vinculats a les comunitats amb major pes al districte (pakistanesa, bangla, filipina, magribina) .

El seu marc d'actuació serà:

- Espai Públic
- Escales de veïns
- Equipaments i Serveis del Districte
- Entitats i espais susceptibles d'intervenció pel significat dins de les comunitats

Les seves funcions són les següents:

- Fer de pont entre veïnat i l'administració i altaveu de les necessitats i dels interessos més difícils d'identificar per part de l'administració i serveis.
- Donar suport als tècnics de la DSPiT. Executar intervencions de sensibilització i promoció comunitària amb diversos serveis (educatius, de salut, de lleure) i entitats del territori.
- Donar suport a la intervenció dels serveis municipals al territori (serveis socials i oficina d'habitatge principalment), en particular treballant conjuntament amb la resta de l'equip del programa.
- Donar suport, en l'àmbit de la difusió i comunicació, al fet que els missatges institucionals siguin intel·ligibles per les comunitats d'origen divers com s'ha estat fent amb les mesures sanitàries de prevenció de contagi de la covid19
- Mediació en situacions de conflicte en les comunitats de veïns.
- Fer les traduccions orals i escrites que siguin imprescindibles pel propi desenvolupament de la seva tasca. No s'inclouen traduccions de documents ni materials gràfics de campanyes de comunicació.
- Donar suport a la comunicació entre escoles i famílies tot reforçant el vincle entre elles.
- Detectar necessitats d'intervenció i derivar a serveis i recursos municipals.
- Acostar els serveis municipals a les comunitats d'origen divers, garantint-ne el coneixement i accés i facilitant la incorporació de la perspectiva intercultural.
- Fomentar la participació i relacions de veïnatge entre les diferents comunitats presents al districte.
- Prevenir, preveure i resoldre conflictes.

4.2 Equip d'habitatge

Es consolida també l'equip d'habitatge proposat a l'anterior mesura amb la creació d'una figura de coordinació tècnic-jurídica especialitzada i una figura de gestió de projectes.

En aquesta nova mesura, l'equip forma part de la Direcció de Serveis Jurídics, Inspecció i Secretaria (DJIS) del Districte en la qual recaurà la seva supervisió i direcció, serà també

responsable de marcar les línies i protocols d'actuació així com de prioritzar les estratègies adients en cada moment.

L'equip serà proactiu en el seguiment de l'estat de les finques al Districte donant continuïtat a la tasca de visualització i inspecció així com vehiculant la detecció de casos i conflictes derivats del SISCO. Haurà també de donar resposta a problemàtiques detectades d'altres àmbits municipals i s'encarregarà de fer la coordinació i/o derivació corresponent (Oficina d'Habitatge, IMHAB, etc.)

Coordinació tècnic-jurídica

Planificarà la distribució i seguiment de les tasques de l'equip. Serà la responsable de recollir les derivacions del SISCO i vehicular-les, així com de plantejar l'estratègia d'abordatge dels casos i proposar les derivacions i/o coordinacions amb la resta de serveis corresponents. S'encarregarà del monitoratge dels expedients tècnics dels casos així com de plantejar l'acompanyament necessari a les persones afectades en coordinació amb els equips tècnics i/o de mediació necessaris.

Arquitecte/a

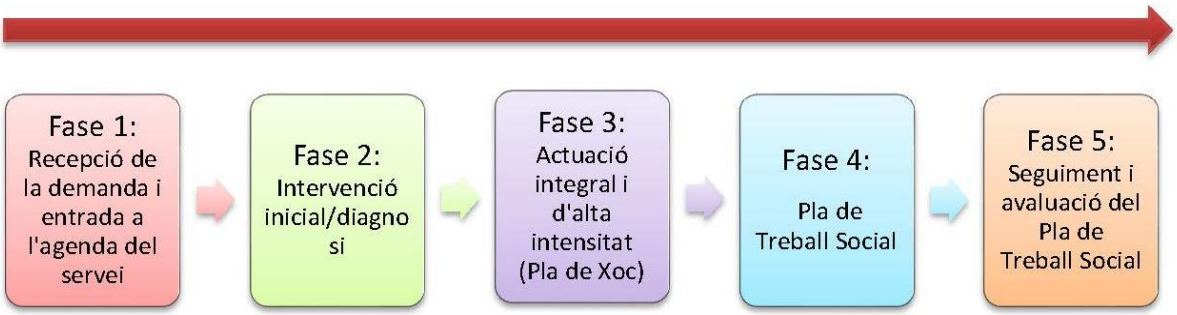
S'encarregarà de les inspeccions tècniques dels edificis i habitatges així com de realitzar les actes que se'n derivin i tramitar l'obertura d'expedients.

Gestor/a de projectes

S'encarregarà del seguiment executiu de les intervencions per ordre de prioritat.

5. FASES D'INTERVENCIÓ

El servei d'intervenció social per la convivència del Districte de Ciutat Vella, treballarà de forma proactiva, essent present al territori de forma permanent i portant a terme prospeccions de manera continua, que es registraran degudament. El servei també podrà rebre demandes concretes en relació a problemàtiques específiques detectades per a altres agents de la comunitat. En aquests casos, s'organitzarà a través de cinc fases:



Fase 1: Recepció de la demanda i entrada en l'agenda del servei.

Els diferents agents envien petició al referent de Districte, en forma de fitxa-demanda, que definirà el servei, que pugui recollir una diagnosi prèvia de l'escenari de conflicte. El tècnic referent de la direcció de Serveis a les Persones i al Territori prioritzarà en el seu cas l'entrada al servei i demanarà la seva intervenció.

Fase 2: Diagnosi de la situació.

El servei contrastarà la informació rebuda per poder emetre una primera diagnosi de la situació al referent del Districte, en un termini aproximat de 2 setmanes (els terminis estan supeditats a diferents factors, com la magnitud de la problemàtica i l'espai temporal en què es dóna). En aquesta fase es farà la detecció i s'identificarà els interessos i necessitats dels agents implicats i s'elaboraran les propostes de possibles projectes i accions al respecte.

Fase 3: Pla de xoc (Actuació integral i d'alta intensitat)

El servei actuarà sobre aquelles causes que originen el conflicte intentant un restabliment de la situació. En aquesta fase s'ampliaran totes les informacions i coordinacions necessàries per a la posterior elaboració del Pla de Treball. La durada aproximada és de 3 setmanes.

Fase 4: Pla de Treball Social

El servei elaborarà i presentarà al referent del Districte, el Pla de Treball Social, que ha d'incorporar els objectius, les accions que han de desenvolupar els diferents agents i serveis del territori, per garantir la consecució i el manteniment dels resultats desitjats.

Fase 5: Seguiment i avaluació del Pla de Treball Social

El servei col·laborarà en la implantació del pla de Treball i la seva posterior avaluació, i els resultats obtinguts.

Tal i com ja s'ha comentat anteriorment serà imprescindible la coordinació tant entre els diferents perfils de l'equip de treball com entre aquests i la resta d'equips municipals que treballen en aquestes temàtiques.

6. PRESSUPOST

El pressupost anual previst és de 1.118.951€ per 2021 i de 1.499.480€ per 2022. Es preveu mantenir un pressupost anual al voltant dels 1,5M€.

7. GOVERNANÇA

Taules de coordinació

Es crearan les taules de coordinació necessàries per a poder consolidar l'abordatge integral de les actuacions públiques a la zona i garantir un bon manteniment.

La temporalitat de les taules generalment serà mensual, si bé en el cas de la Taula de Convivència i Espai Públic es podrà modular al llarg de l'any en funció de les necessitats i, de manera habitual, la seva periodicitat serà quinzenal.

Taula de Convivència i Espai Públic, formada per:

- Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPiT)
- Direcció de Serveis Jurídics (DSJ)
- GUB
- CME
- Neteja
- Serveis Socials (SASSEP)
- Serveis Socials (DSSIEP: SGC, EIGO, MNAS)
- SAS-ABITS
- Agència Salut Pública – Drogues

- Departament d'obres i manteniment (DOM)
- Parcs i Jardins
- Campanya de Soroll (mesos d'estiu)
- Agents cívics (BSM) (mesos d'estiu)
- Servei d'Intervenció Social per la Convivència (SISCO)

Taula de sensellarisme i drogodependències formada per:

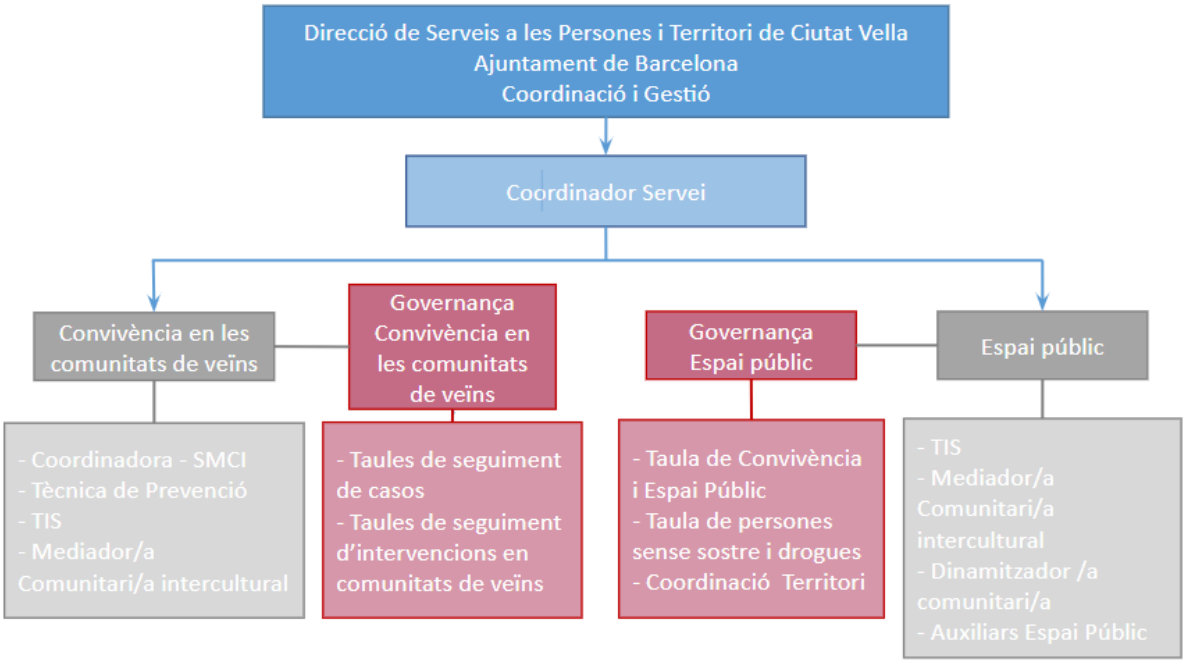
- Serveis Socials (SASSEP)
- Agència Salut Pública – Drogues
- GUB
- ESMS
- Neteja
- Servei d'Intervenció Social per la Convivència (SISCO)

Taules de seguiment de casos

- Serveis Socials (AP)
- CSMA
- GUB
- Aquells serveis que calgui per fer un abordatge integral de la situació (Entitats tutelars, fiscalia....)
- Servei d'Intervenció Social per la Convivència (SISCO)

Taules de seguiment d'intervencions en comunitats de veïns

- Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPiT)
- GUB
- Aquells serveis que calgui per fer un abordatge integral de la situació (SSCV,
- CSMA, SPIMH...
- Servei de Mediació Comunitària Intercultural.



Participació veïnal

La participació dels veïns i comerciants en el seguiment del Programa es realitzarà a través de les comissions de seguiment dels Consells de Barri. Tots els serveis a peu de carrer treballaran proactivament amb els actors claus dels barris, de manera que aquests formin part també del dia a dia de la seva feina.

8. AVALUACIÓ i SEGUIMENT

Es desenvoluparan reunions internes de seguiment amb periodicitat mensual per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts.

Informes monogràfics

S'elaboraran informes extraordinaris sobre temes que, pel seu interès o necessitat de resposta, puguin ser rellevants o necessaris en un moment concret.

Indicadors

Les variables a recollir pel sistema d'indicadors contemplaran , entre d'altres, les següents:

- Variables d'identificació de l'espai
- Variables d'interès específic per al servei en la gestió de conflictes
- Variables relatives al grau d'intensitat del conflicte
- Variables relatives a les problemàtiques detectades
- Variables relatives a les intervencions específiques del Servei de Mediació Intercultural i Comunitària que donin informació sobre la tipologia i l'àmbit d'intervenció

ANNEX: Zones d'actuació prioritària

Setmanalment es revisaran els dispositius per adaptar els equips a les necessitats del districte.

Les zones de major intensitat a l'inici d'aquesta mesura son:

- Raval Sud
  - Entorns de Baluard (des de Nou de la rambla fins al Museu marítim)
  - St. Pau del camp
  - Salvador Seguí i entorns
  - Folch i Torres
- Raval Nord
  - Rubió i Lluch
  - Pl. St. Agustí i Gardunya
  - Jardins Victòria dels Àngels i pl. Vicens Martorell
  - Pl. Terenci Moix
  - Pl. dels Àngels
- Gòtic
  - Entorns de Sta. Anna
  - Pl. St. Miquel
  - Avinguda Catedral
  - Pl. George Orwell
- Casc Antic
  - Pou de la Figuera
  - Pl. Jaume Sabartés
  - Pg. Born
  - Pg. Lluís Companys i entorns
- Barceloneta
  - Pl. Poeta Boscà
  - Pl. Hilari Salvadó

- Pg. Borbó
- Pg. Marítim
- Pl. de la Font
- Parc de la Barceloneta
- Pompeu Janer

A banda d'aquests espais, es fan seguiments per l'impacte que té en via pública els esdeveniments on es necessita el seu suport.