



**Ajuntament
de Barcelona**

Prevenió, Seguretat i Mobilitat
Direcció de Serveis de Prevenió

**10è INFORME PER A LA COMISSIÓ DE
SEGUIMENT DE L'APLICACIÓ DE
L'ORDENANÇA DE MESURES PER
FOMENTAR I GARANTIR LA
CONVIVÈNCIA CIUTADANA A L'ESPAI
DE BARCELONA**

25 de gener de 2013

ÍNDEX

Introducció

- I L'estat de la ciutat
 - 1) Percepció de l'estat de la ciutat
 - 2) Incidències, queixes i demandes rebudes a:
 - IRIS
 - 092

- II Intervencions i activitats
 - 3) Intervencions socials
 - 4) Programa de substitució de sancions administratives
 - Programa psicoeducatiu en menors d'edat
 - 5) Intervencions ABITS
 - 6) Intervencions neteja i manteniment
 - 7) Intervencions Guàrdia Urbana

- III Seguiment de l'estat de l'espai públic



INTRODUCCIÓ

Desè informe de seguiment de l'Ordenança de Mesures per Fomentar i Garantir la Convivència Ciutadana a l'Espai Públic a la ciutat de Barcelona que fa referència a les dades de l'any 2012 i a la seva confrontació amb les dades de l'any anterior.

El primer apartat recull les valoracions que els ciutadans i ciutadanes fan de l'espai públic, de la percepció sobre l'estat de la ciutat i dels elements que més els preocupen, així com les seves consideracions sobre aquelles actuacions que caldria promoure per millorar la convivència.

En aquest desè informe ha estat possible incorporar les diferents enquestes d'opinió que l'Ajuntament realitza: l'Omnibus, l'enquesta de Serveis Municipals i el Baròmetre municipal si bé caldrà tenir present que, els resultats, no son coincidents ja que tant els períodes de desenvolupament dels treballs de camp com l'estructura dels qüestionaris o l'objecte final de les esmentades enquestes, son diferents.

Aquest primer bloc de l'informe també recull les dades referides a les queixes i demandes sobre civisme i convivència que els i les ciutadanes han adreçat al sistema municipal IRIS i al telèfon 092 de la Guàrdia Urbana.

Al segon apartat es recullen les intervencions que desenvolupen els diferents serveis municipals per tal de donar resposta tant a les infraccions a l'ordenança com a les conductes incíviques.

També es recullen les conductes i les activitats que es donen a l'espai públic i que repercuteixen en la convivència i en la percepció de confortabilitat, tal i com son el consum i tinença de drogues a la via pública, així com les intervencions dels serveis municipals que, de forma directa, volen incidir en la recuperació de l'espai públic com a espai de trobada.

Per últim, en el darrer apartat es recullen alguns dels indicadors de seguiment de l'estat de l'espai públic tant pel que fa a la neteja i estat del mobiliari urbà, com a la presència, a l'espai o als edificis de la ciutat, de restes d'activitats il·lícites o incíviques.



Introducció

I L'estat de la ciutat

1 Percepció de l'estat de la ciutat

1.1 Percepció dels barcelonins sobre els problemes de la ciutat

Quin considera que és el problema més greu que pateix la ciutat de Barcelona en aquests moments?

	2008		2009		2010		2011	2012	
	juny	des.	juny	des.	juny	des.	des.	juny	des.
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	7,9	18,8	18,0	17,6	21,3	28,3	31,1	29,1	29,0
INSEGURETAT	13,6	10,4	14,8	19,6	18,1	17,4	15,0	13,0	9,6
PROBLEMES ECONÒMICS	5,4	7,0	5,5	5,5	5,8	7,0	9,3	10,9	9,3
ASPECTES POLÍTICS	2,6	3,0	2,6	3,0	4,1	4,1	3,4	8,0	9,1
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	6,6	5,8	4,8	3,5	3,9	4,4	3,1	3,0	4,3
NETEJA	6,6	7,1	6,8	7,8	4,1	5,0	5,4	5,3	4,3
RETALLADES	-	-	-	-	-	-	2,4	2,5	3,8
TRANSP., INFR. I COMUNICACIONS	5,5	7,1	6,6	3,0	2,4	2,4	1,8	2,3	3,8
VALORS SOCIALS NEGATIUS / MANCA D'EDUCACIÓ / CIVISME	3,8	2,9	3,4	4,1	3,9	3,8	2,4	3,1	3,6
POBRESA / INT. SOCIAL / INDIGENTS	0,3	0,3	0,8	0,6	0,8	1,1	1,4	2,0	3,1
PROB. ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	15,1	11,8	7,9	8,1	6,8	7,0	5,5	4,5	2,3
EQUIPAMENTS I SERVEIS	1,9	2,4	1,9	0,8	1,3	0,8	2,9	2,8	1,6
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	1,5	1,3	1,6	0,6	1,1	0,5	1,3	1,0	1,4
IMPOSTOS I MULTES	1,1	0,5	0,6	0,4	0,3	0,9	0,5	0,1	1,0
LA CORRUPCIÓ I EL FRAU	-	-	-	0,1	0,8	0,1	0,5	-	1,0
MODEL DE CIUTAT	1,5	0,6	0,9	1,4	1,6	1,1	0,8	1,3	1,0
ACCÉS A L'HABITATGE	9,0	3,8	3,6	2,8	1,3	1,9	0,5	0,6	0,8
APARCAMENT	0,8	1,6	1,5	0,8	1,3	0,5	1,0	0,6	0,8
MASSIFICACIÓ	2,3	1,3	2,3	0,9	0,9	1,1	1,3	0,8	0,6
SOROLLS	1,6	0,5	1,4	1,0	0,4	0,1	0,4	1,1	0,6
TURISME	1,1	2,1	0,8	0,4	1,0	0,9	0,8	1,3	0,6
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	1,9	2,4	1,1	2,5	5,9	3,0	1,1	0,4	0,5
MANTENIMENT	0,5	0,5	0,3	0,3	0,1	0,6	0,3	0,1	0,5
OBRES	0,9	2,1	3,6	8,3	5,4	1,1	0,8	0,5	0,4
ZONES VERDES	0,5	0,1	0,8	0,3	0,0	0,1	0,1	0,1	0,4
PRESTACIONS I AJUTS	1,3	0,6	0,3	0,4	0,1	-	-	0,3	0,3
COMERÇ	0,3	0,1	0,1	0,1	-	0,3	0,1	-	0,1
DESGUALTAT ENTRE BARRIS	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,3	0,1	0,1	0,1
CARMEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DROGUES	-	0,1	0,1	0,3	-	-	-	-	-
MOLÈSTIES CAMP NOU	-	-	-	-	-	-	0,1	-	-
NOU ESTATUT	-	-	-	0,3	-	0,1	-	-	-
OCUPES	-	-	-	0,1	0,1	-	-	-	-
PROBLEMES I PREOCUPACIONS PERSONALS	-	-	0,1	-	-	-	0,1	-	-
PROSTITUCIÓ	-	-	0,3	0,1	-	-	0,1	0,1	-
TERRORISME	-	-	-	-	-	-	-	-	-
URBANISME	0,6	0,3	1,4	0,8	0,4	0,6	0,6	0,4	-
ALTRES	0,4	0,4	0,3	0,3	1,0	1,8	0,9	0,6	0,5
TOT / TOTS	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-
CAP / RES	0,8	0,4	1,0	0,4	0,5	0,3	0,1	0,5	0,3
NS / NC	4,8	4,9	5,0	4,1	5,6	3,6	5,1	3,8	5,6
N	(800)	(800)	(799)	(800)	(800)	(800)	(800)	(800)	(800)

Baròmetre Municipal Desembre 2012

Es manté a totes les enquestes municipals la tendència a la consolidació de l'atur i els problemes econòmics com a principal preocupació dels barcelonins i les barcelonines. També s'incrementen de manera significativa les respostes associades a les qüestions polítiques.



Disminueixen els percentatges dels qui prioritzen altres problemàtiques: la inseguretat, el trànsit i, sobretot, els problemes associats a la immigració. També disminueixen els percentatges d'altres respostes vinculades a la convivència com es la neteja mentre que es manté estable el percentatge de respostes referides a la manca de civisme, si bé en percentatges baixos, igualment que els de sorolls.

Quin considera que és el problema més greu que pateix la ciutat de Barcelona en aquests moments?

	2008	2009	2010	2011	2012
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	7,1	14,1	12,0	19,0	19,0
INSEGURETAT	13,3	14,2	18,7	19,7	15,0
PROBLEMES ECONÒMICS	7,0	6,7	6,8	6,9	10,5
NETEJA	8,8	8,2	7,4	6,9	6,9
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	10,2	5,5	6,3	6,5	5,6
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	8,5	8,0	7,6	4,2	4,7
TRANSPORTS, INFRAESTRUCTURES I COMUNICACIONS	6,2	5,7	4,5	3,3	4,0
VALORS SOCIALS NEGATIUS / MANCA D'EDUCACIÓ/CIVISME	2,2	2,2	3,6	3,7	3,0
SOROLLS	3,7	4,5	2,7	2,7	2,3
EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,0	1,8	1,6	2,0	2,2
ASPECTES POLÍTICS	1,1	0,8	1,8	2,0	2,0
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	2,9	2,2	1,3	2,3	1,9
ACCÉS A L'HABITATGE	7,9	3,5	2,2	2,5	1,8
POBRESA / INTEGRACIÓ SOCIAL / INDIGENTS	0,2	0,4	0,5	1,1	1,7
TURISME	1,1	0,7	0,9	1,4	1,7
MASSIFICACIÓ	2,2	1,6	2,2	1,9	1,7
RETALLADES	-	-	-	1,7	1,6
APARCAMENT	2,8	4,0	3,1	1,9	1,5
IMPOSTOS I MULTES	1,0	1,4	1,0	0,5	1,1
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	1,0	0,9	2,6	1,0	1,0
ALTRES	6,3	8,8	9,5	6,3	6,9
TOT / TOTS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
CAP / RES	2,1	1,8	2,1	1,0	1,8
NS / NC	2,3	2,9	1,5	1,4	2,1
N	(6013)	(6000)	(6000)	(6000)	(6000)

Enquesta de Serveis Municipals 2012

1.2 Percepció dels barcelonins sobre els problemes del seu barri

Quin considera que és el principal problema del seu barri en aquests moments?

	2008	2009	2010	2011	2012
INSEGURETAT	16,3	15,2	17,5	18,6	17,2
SOROLLS	7,9	7,7	7,2	8,2	7,2
NETEJA	9,0	8,4	7,4	8,4	6,5
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	7,4	5,7	5,5	7,5	6,5
APARCAMENT	7,7	9,6	8,8	6,2	5,7
EQUIPAMENTS I SERVEIS	4,0	3,3	3,6	3,7	4,3
COMERÇ	1,5	1,8	2,2	3,2	4,0
TRANSPORTS, INFRAESTRUCTURES I COMUNICACIONS	3,5	5,4	5,1	4,3	3,9
URBANISME	1,8	3,1	2,9	2,9	3,8
VALORS SOCIALS NEGATIUS / MANCA D'EDUCACIÓ/CIVISME	1,8	3,3	3,0	4,1	3,1
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	0,5	1,3	1,2	1,8	2,7
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	3,5	2,8	2,7	2,8	2,6
MANTENIMENT	3,1	3,4	3,8	2,9	2,2
ZONES VERDES	2,5	2,5	2,9	2,2	2,2
POBRESA / INTEGRACIÓ SOCIAL / INDIGENTS	0,2	0,7	0,6	1,2	1,8
PROBLEMES ECONÒMICS	0,8	0,7	0,5	0,8	1,5
MODEL DE CIUTAT	0,0	0,6	0,9	1,1	1,3
ACCÉS A L'HABITATGE	2,7	1,3	1,4	1,0	1,3
TURISME	0,6	0,5	0,4	1,1	1,2
DROGUES	1,5	1,1	1,2	1,2	1,0
ALTRES	7,5	6,5	6,2	5,4	5,2
TOT / TOTS	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
CAP / RES	9,6	9,1	10,7	7,7	8,5
NS / NC	6,7	6,3	4,0	3,5	6,4
N	(6013)	(6000)	(6000)	(6000)	(6000)

Enquesta de Serveis Municipals, 2012

Quan es demana pel principal problema del barri, les respostes apareixen menys vinculades a la conjuntura social i econòmica i apareixen amb força temes de proximitat. La inseguretat es manté en el primer lloc de les preocupacions respecte a l'entorn més immediat, si bé tant la mateixa Enquesta de Serveis Municipals com l'Enquesta de Victimització de Barcelona demostren com la ciutadania valora de manera favorable aquest aspecte. Als que fan referència a la convivència, als sorolls i a neteja també concentren alts percentatges de resposta i altres enquestes, com l'Òmnibus, demostren que són els principals problemes de convivència detectats pels entrevistats. Es mantenen aquí, a diferència del nivell de ciutat, els problemes associats a la immigració, habitualment també centrats en aspectes de convivència.

1.3 Valoració dels barcelonins sobre els problemes que més l'afecten

Personalment, quin és el problema que l'afecta més?

	2008		2009		2010		2011		2012	
	juny	des.	juny	des.	juny	des.	des.	juny	des.	
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	17,5	18,0	20,6	20,1	25,9	28,4	30,1	33,3		
PROBLEMES ECONÒMICS	16,8	13,5	11,6	19,9	15,9	15,5	15,9	12,6		
RETALLADES	-	-	-	-	-	5,3	6,6	7,0		
PRESTACIONS I AJUTS	2,9	3,9	4,5	5,4	7,4	4,1	2,5	4,9		
ASPECTES POLÍTICS	0,8	1,9	1,9	1,4	1,8	1,8	2,4	4,9		
EQUIPAMENTS I SERVEIS	5,0	3,9	4,5	2,3	3,5	3,8	6,0	4,1		
INSEGURETAT	7,1	5,1	6,5	6,8	6,4	6,6	5,0	3,5		
TRANSP., INFR. I COMUNICACIONS	3,3	4,0	2,1	1,5	0,8	1,8	3,3	3,1		
PROBLEMES I PREOCUPACIONS PERSONALS	1,1	5,8	2,0	9,4	4,3	3,8	3,1	2,8		
IMPOSTOS I MULTES	0,9	0,5	0,9	1,9	1,3	1,1	1,3	2,0		
VAL. SOCIALS NEG. / MANCA EDUC./CIVISME	1,5	2,6	2,0	2,3	2,8	2,4	1,9	1,5		
ACCÉS A L'HABITATGE	7,6	4,5	5,1	2,8	3,1	1,1	0,9	1,0		
NETEJA	1,3	1,8	2,5	1,1	1,4	1,8	1,8	0,5		
PROB. ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	3,1	1,9	2,6	3,0	1,3	1,4	1,3	0,5		
POBRESA / INT. SOCIAL / INDIGENTS	0,4	0,4	1,0	0,4	0,1	-	0,5	0,5		
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	2,1	2,6	2,0	1,1	1,4	1,0	1,3	0,3		
MANTENIMENT	0,1	0,4	0,8	-	0,3	0,1	-	0,3		
LA CORRUPCIÓ I EL FRAU	-	-	0,1	0,1	0,1	0,3	-	0,3		
SOROLLS	0,1	1,1	0,8	0,4	0,1	0,5	0,9	0,1		
APARCAMENT	0,5	0,6	0,9	0,6	0,4	0,1	0,6	0,1		
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	0,8	1,0	0,1	0,5	0,3	0,8	0,6	0,1		
OBRES	1,0	0,9	2,1	0,8	0,4	0,3	-	0,1		
MASSIFICACIÓ	0,4	0,6	0,1	0,1	-	0,1	-	0,1		
TURISME	0,6	-	0,1	0,4	0,1	0,3	-	0,1		
URBANISME	0,4	0,4	0,3	0,5	0,3	0,3	0,6	-		
ZONES VERDES	0,1	0,3	0,3	0,3	-	0,3	0,4	-		
MODEL DE CIUTAT	0,1	0,5	0,5	0,3	0,1	0,1	0,3	-		
DROGUES	0,1	0,1	-	-	-	-	-	-		
COMERÇ	0,4	0,1	-	-	0,3	-	-	-		
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	0,5	1,0	0,6	0,4	0,1	-	-	-		
TRACTE DISCRIMINATORI AL BARRI	-	0,1	0,1	0,4	-	0,1	-	-		
PROSTITUCIÓ	-	-	-	0,1	-	0,1	-	-		
OCUPES	-	-	0,1	0,1	-	-	-	-		
TERRORISME	0,1	-	0,3	-	-	-	-	-		
CARMEL	-	0,1	-	-	-	-	-	-		
NOU ESTATUT	0,3	-	0,3	0,1	-	-	-	-		
ALTRES	0,3	0,5	1,0	1,1	1,9	0,9	1,0	1,0		
TOT / TOTS	-	0,1	-	-	0,1	0,1	0,3	0,1		
CAP / RES	12,5	12,6	14,5	8,4	11,9	11,3	8,5	11,8		
NS / NC	10,5	9,1	7,3	6,4	6,8	4,3	3,3	3,5		
N	(800)	(799)	(800)	(800)	(800)	(800)	(800)	(800)		

Baròmetre Municipal, desembre 2012



En l'àmbit de les preocupacions personals, prenen encara més relleu l'atur i els problemes econòmics, acompanyats de les retallades que des de fa dos anys irrompen en aquest àmbit. A l'hora de valorar quin és el problema que els afecta més, les respostes relacionades amb la situació econòmica (atur, problemes econòmics, retallades, prestacions i ajuts) recullen més de la meitat de les respostes. Disminueixen respecte a edicions anteriors, tant del Baròmetre Municipal com de l'Enquesta de Serveis Municipals els percentatges de resposta lligats als valors socials negatius com ara la manca de civisme, que es col·loquen però per davant de la neteja i els sorolls en les preocupacions personals dels entrevistats.

Personalment, quin és el problema que l'afecta més?

							Variació
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	darrer any
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	8,2	12,5	23,3	22,3	24,4	28,9	● 4,5
PROBLEMES ECONÒMICS	8,8	16,6	14,4	15,7	15,1	18,5	● 3,4
PROBLEMES I PREOCUPACIONS PERSONALS	4,3	2,8	4,6	6,4	4,2	5,6	● 1,4
RETALLADES	-	-	-	-	3,4	4,9	● 1,5
INSEGURETAT	8,5	8,5	7,5	7,5	9,3	4,7	● -4,6
EQUIPAMENTS I SERVEIS	4,2	3,5	3,1	3,2	4,2	4,3	● 0,1
PRESTACIONS I AJUTS	5,2	3,1	4,0	5,3	4,0	4,1	● 0,1
TRANSPORTS, INFRAESTR. I COMUNICACIONS	7,1	4,1	3,1	2,8	1,9	1,9	● 0,0
VAL. SOCIALS NEG. / MANCA EDUC./CIVISME	1,8	1,7	1,8	2,4	2,9	1,8	● -1,1
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	3,3	4,8	2,6	2,8	3,1	1,5	● -1,6
ACCÉS A L'HABITATGE	13,6	9,7	4,7	3,0	2,5	1,5	● -1,0
NETEJA	3,1	3,0	2,2	2,4	2,2	1,4	● -0,8
SOROLLS	2,9	2,8	2,6	1,7	2,2	1,4	● -0,8
ASPECTES POLÍTICS	1,1	0,8	0,9	1,5	1,6	1,4	● -0,2
IMPOSTOS I MULTES	0,9	1,4	1,3	1,0	1,0	1,3	● 0,3
ENCAIX DE CATALUNYA A ESPANYA	0,5	0,6	0,5	0,6	0,7	1,0	● 0,3
ALTRES	12,3	11,9	9,5	8,0	7,9	6,1	● -1,8
TOT / TOTS	0,0	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	● 0,0
CAP / RES	12,2	7,9	11,4	12,3	8,5	7,8	● -0,7
NS / NC	2,0	4,2	2,5	1,2	1,0	1,7	● 0,7
N	(6000)	(6013)	(6000)	(6000)	(6000)	(6000)	

Enquesta de Serveis Municipals, 2012



1.4 Actuacions que demanaria a l'ajuntament per a la millora de la ciutat

Què demanaria a l'Ajuntament que fes per la ciutat?

	2008	2009	2010	2011	2012
MILLORAR ELS ASPECTES POLÍTICS	6,5	6,3	10,0	10,3	13,2
MILLORAR LA SEGURETAT	13,9	13,0	14,1	15,0	10,7
COMBATRE L'ATUR / MILLORAR LES CONDICIONS DE TREBALL	3,1	6,2	6,3	10,2	9,4
MILLORAR LA NETEJA	10,9	9,8	7,9	10,0	9,0
AUGMENTAR/MILLORAR EQUIPAMENTS I SERVEIS	6,9	7,6	8,1	7,6	7,4
MILLORAR EL TRANSPORT, LES INFRAESTRUCTURES I LES COMUNICACIONS	6,7	7,6	5,9	5,3	6,5
AUGMENTAR PRESTACIONS I AJUTS	2,6	3,5	3,1	4,4	4,6
SOLUCIONAR ELS PROBLEMES ECONÒMICS	4,1	4,1	2,9	3,7	4,3
CANVIAR EL MODEL DE CIUTAT	-	2,1	3,2	2,4	3,4
AUGMENTAR / MILLORAR ZONES VERDES	4,9	4,7	4,8	2,4	3,0
MILLORAR LA CIRCULACIÓ / EL TRÀNSIT	4,2	3,3	3,4	2,7	2,8
CANVIAR VALORS SOCIALS / PROMOCIONAR CIVISME/EDUCACIÓ	1,6	1,6	3,1	2,9	2,4
MILLORAR EL MANTENIMENT	2,3	3,7	3,6	2,0	2,4
FACILITAR L'ACCÉS A L'HABITATGE	8,3	3,3	2,5	2,6	1,9
MILLORAR L'URBANISME	1,4	2,6	3,3	1,9	1,8
SOLUCIONAR ELS PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	3,2	1,5	1,7	1,9	1,7
ELIMINAR RETALLADES	-	-	-	1,7	1,6
AUGMENTAR/ABARATIR L'APARCAMENT	5,9	5,5	5,0	2,4	1,5
COMBATRE LA POBRESA / FACILITAR LA INTEGRACIÓ SOCIAL / DISMINUIR ELS INDIGENTS	0,2	0,5	0,7	0,8	1,2
ALTRES	7,2	6,9	6,0	5,4	4,9
TOT / TOTS	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0
CAP / RES	1,4	1,2	1,2	1,1	1,5
NS / NC	4,8	4,9	3,1	3,3	4,9
N	(6013)	(6000)	(6000)	(6000)	(6000)

Enquesta de Serveis Municipals 2012

El 13,2% dels entrevistats demanaria a l'Ajuntament una millora sobre els aspectes polítics, mentre un 10,7% sol·licita a l'Ajuntament millorar la seguretat, el 9,4% millorar la neteja i el 2,4% promoure els valors cívics.



1.5 Actuacions que demanaria a l'ajuntament per a la millora del seu barri

Què demanaria a l'Ajuntament que fes pel seu barri?

	2008	2009	2010	2011	2012
MILLORAR LA SEGURETAT	18,3	16,9	18,2	17,1	14,9
AUGMENTAR/MILLORAR EQUIPAMENTS I SERVEIS	8,8	9,4	10,9	11,0	11,7
MILLORAR LA NETEJA	12,2	10,6	8,9	11,6	9,4
MILLORAR EL MANTENIMENT	4,6	7,8	7,1	7,4	7,9
AUGMENTAR / MILLORAR ZONES VERDES	7,3	8,0	7,2	6,3	7,6
MILLORAR L'URBANISME	3,3	4,8	5,1	4,2	5,6
AUGMENTAR/ABARATIR L'APARCAMENT	7,9	8,7	8,5	6,2	5,5
MILLORAR EL TRANSPORT, LES INFRAESTRUCTURES I LES COMUNICACIONS	4,5	5,9	5,6	5,0	4,3
MILLORAR ELS ASPECTES POLÍTICS	1,6	1,7	3,7	3,5	3,7
REDUIR ELS SOROLLS	3,2	2,6	2,5	3,2	2,5
PROMOCIONAR / MILLORAR COMERÇ	1,3	0,8	1,3	1,6	2,0
MILLORAR LA CIRCULACIÓ / EL TRANSIT	2,2	1,8	1,9	1,8	2,0
CANVIAR VALORS SOCIALS / PROMOCIONAR CIVISME/EDUCACIÓ	0,7	0,7	1,4	2,1	1,7
CANVIAR EL MODEL DE CIUTAT	-	0,4	0,4	0,3	1,4
AUGMENTAR PRESTACIONS I AJUTS	0,9	0,9	0,6	1,0	1,4
ALTRES	10,5	8,4	7,3	9,1	7,3
TOT / TOTS	0,4	0,0	0,1	0,0	0,0
CAP / RES	4,2	3,0	4,1	3,7	3,8
NS / NC	8,1	7,6	5,4	5,0	7,2
N	(6013)	(6000)	(6000)	(6000)	(6000)

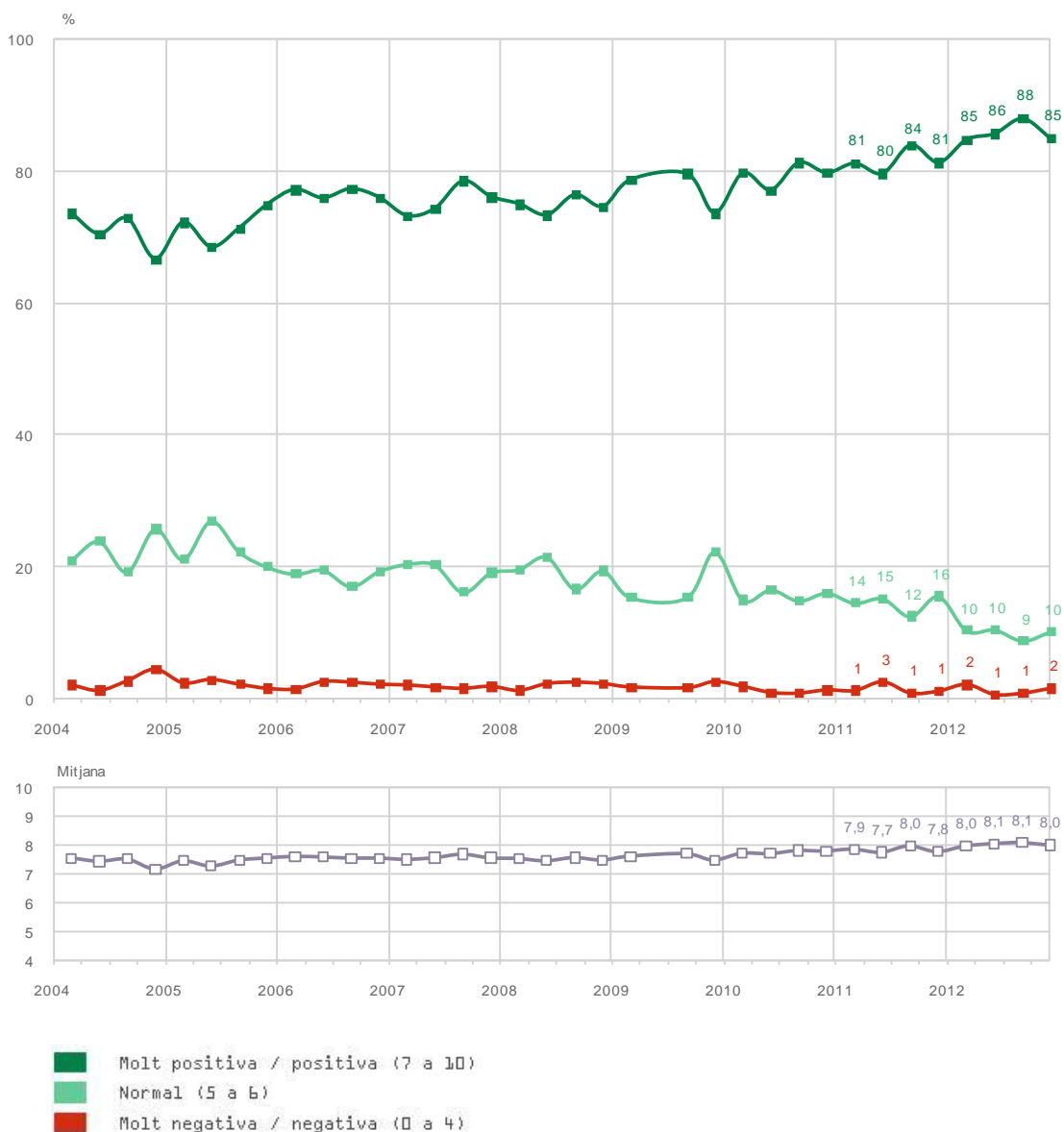
Enquesta de Serveis Municipals 2012

Per la millora del barri, són més els qui demanen la millora de la seguretat (14,9%), mentre que el 9,4% prioritzen atendre la neteja, el 2,5% reduir els sorolls i l'1,7% la promoció dels valors cívics.

1.6. Valoració del comportament cívic

Tal i com és habitual, l'avaluació dels comportaments dels diversos agents relacionats amb el civisme presenta diferències importants. La valoració del propi comportament respecte al civisme és bona i se situa sempre en el notable, i a mida que el referent és menys pròxim, empitjora la valoració.

En una escala del 0 al 10, com valoraria el seu propi comportament respecte al civisme?

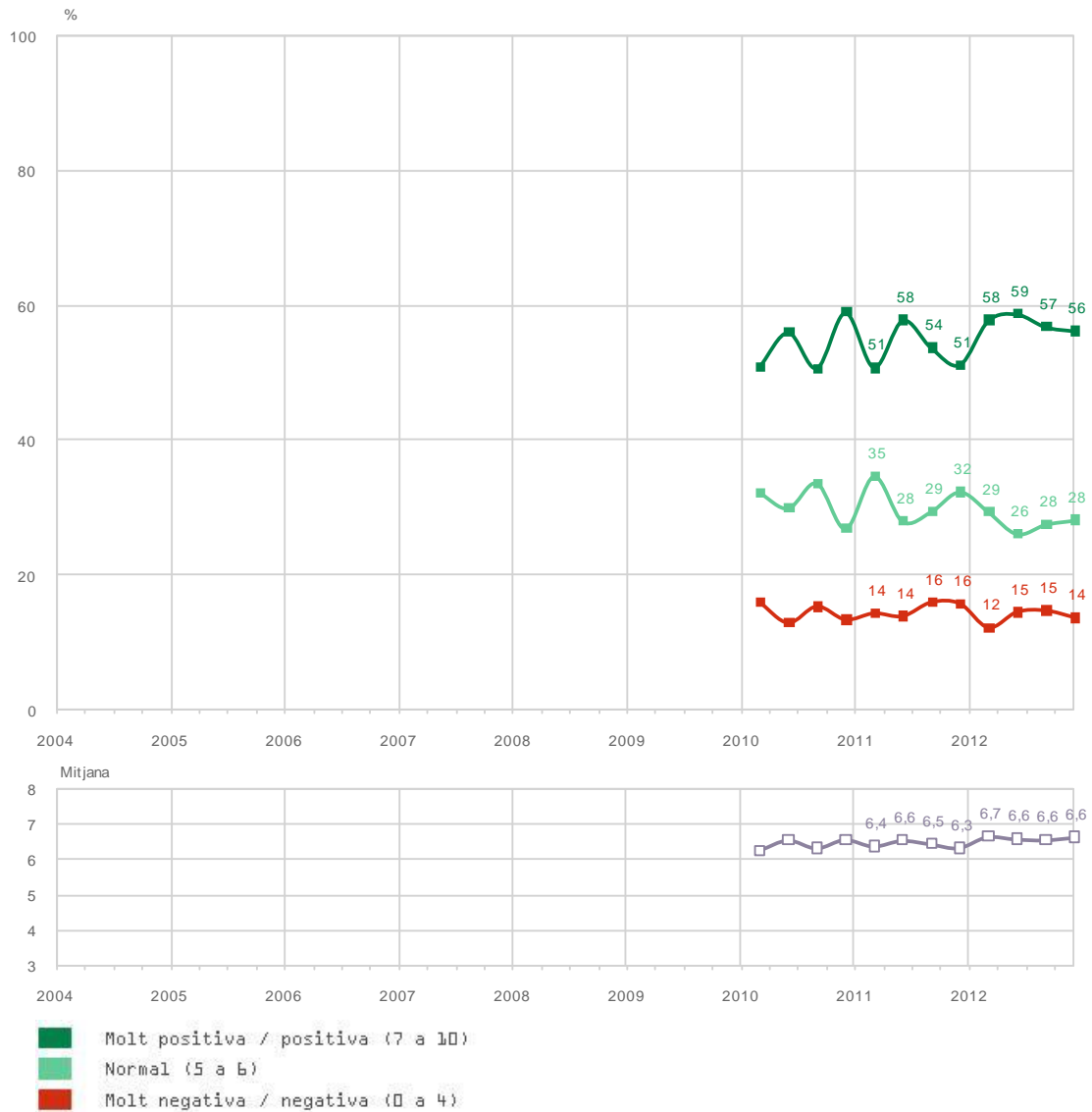


Òmnibus Municipal. Desembre 2012



Així, la valoració dels comportament cívic dels veïns del barri és també força bona i ha millorat al darrer any –període en què es mostra estable al voltant del 6,6-, mentre que la del conjunt dels barcelonins, tot i aprovar folgadoament, no és tan positiva:

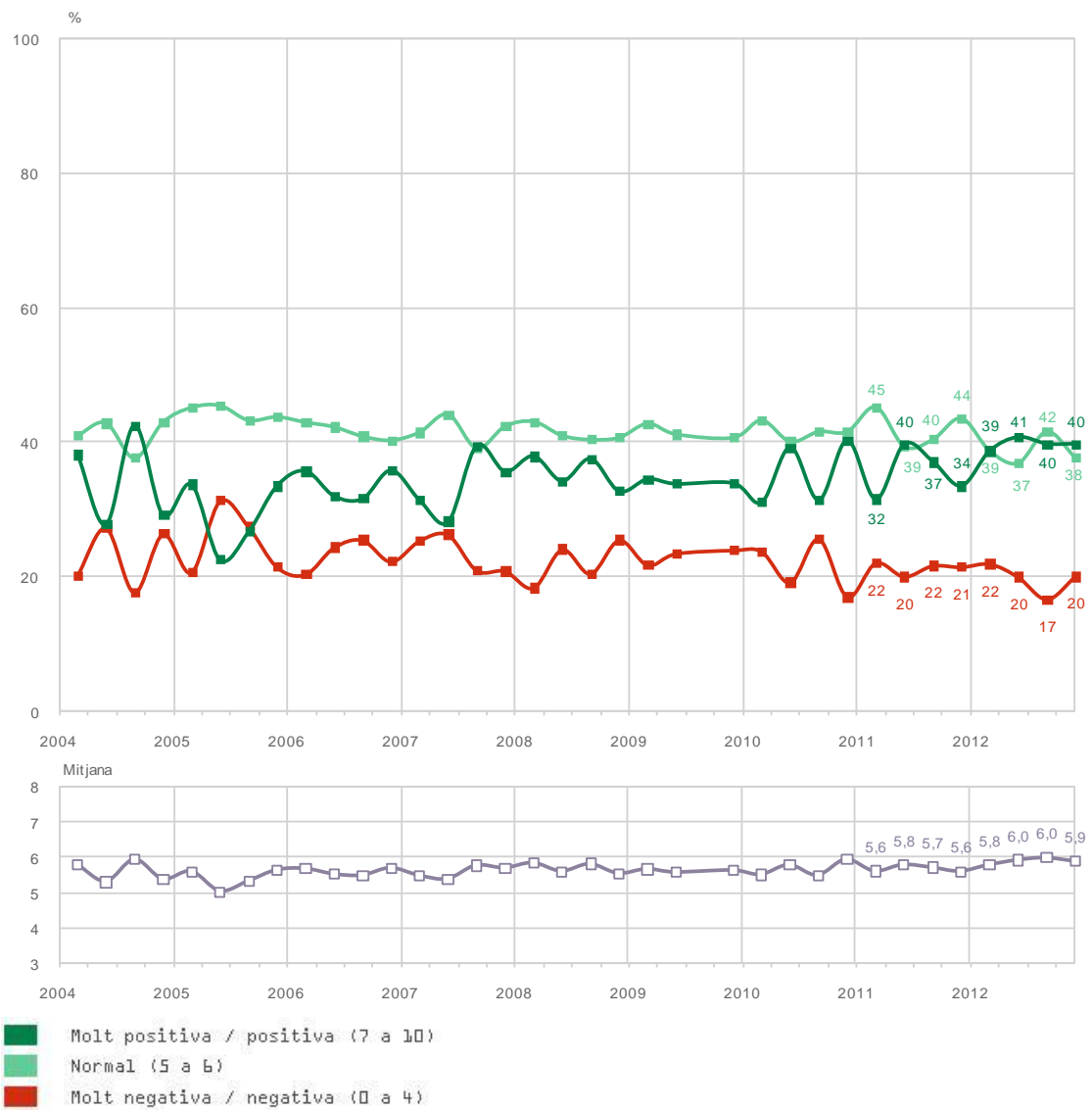
En una escala del 0 al 10, com valoraria el comportament dels veïns del seu barri respecte al civisme?



Òmnibus Municipal. Desembre 2012



En una escala del 0 al 10, com valoraria el comportament dels barcelonins respecte al civisme?



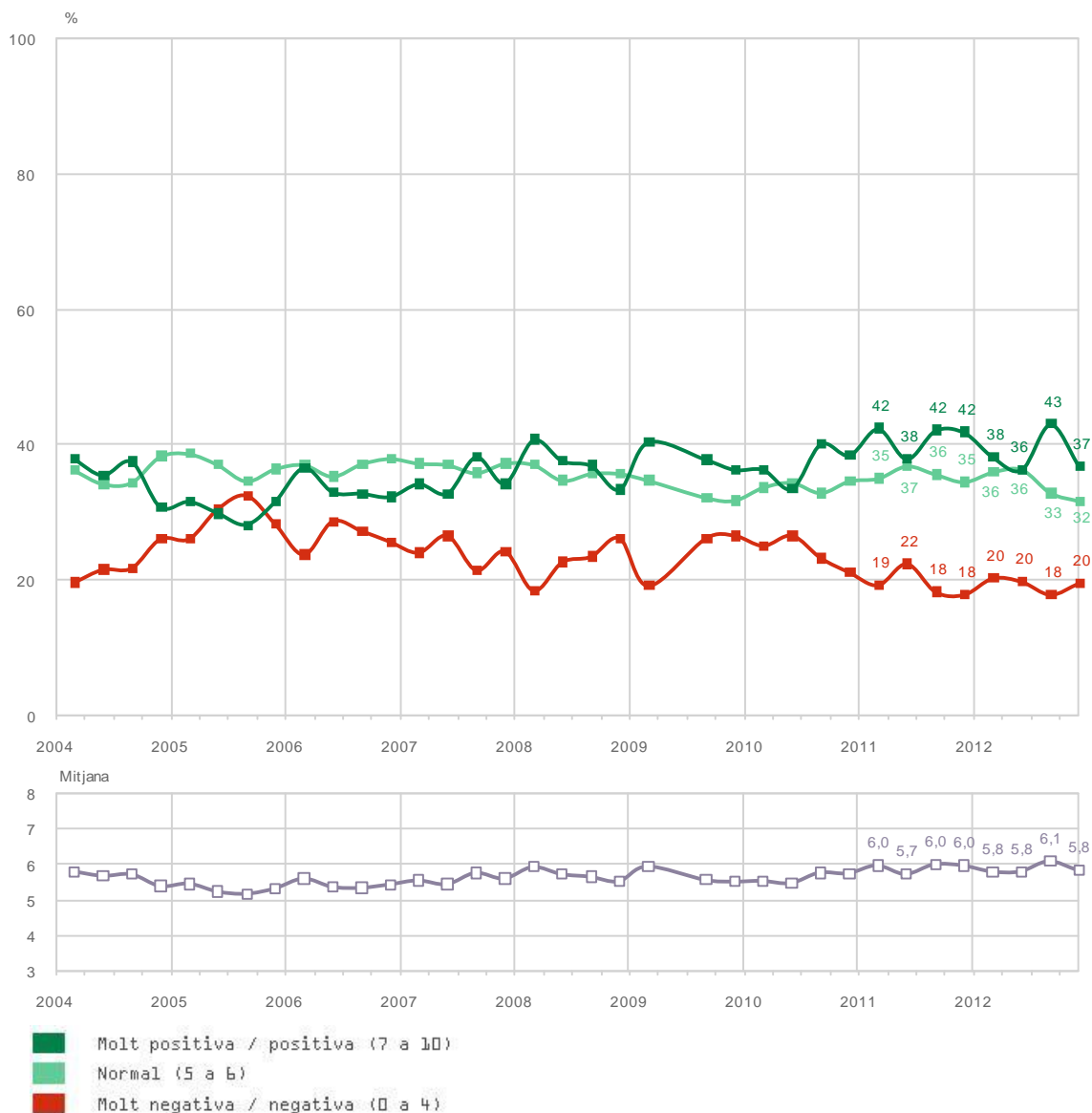
Òmnibus Municipal. Desembre 2012



1.7 Valoració de l'eficàcia municipal en el manteniment del civisme

La gestió municipal, en els diversos aspectes relacionats amb el civisme, és reconeguda per la ciutadania amb una nota mitjana de 5,8. El 36,8% dels consultats considera que l'Ajuntament és molt o bastant eficaç (notes de 7 a 10), el 31,7% valora la gestió municipal amb una nota mitjana entre 5 i 6, i només el 19,6% pensa que és poc o gens eficaç en aquesta matèria (notes de 0 a 4).

En una escala del 0 al 10, com valoraria l'eficàcia de l'Ajuntament en la promoció i el manteniment del civisme?



Òmnibus Municipal. Desembre 2012



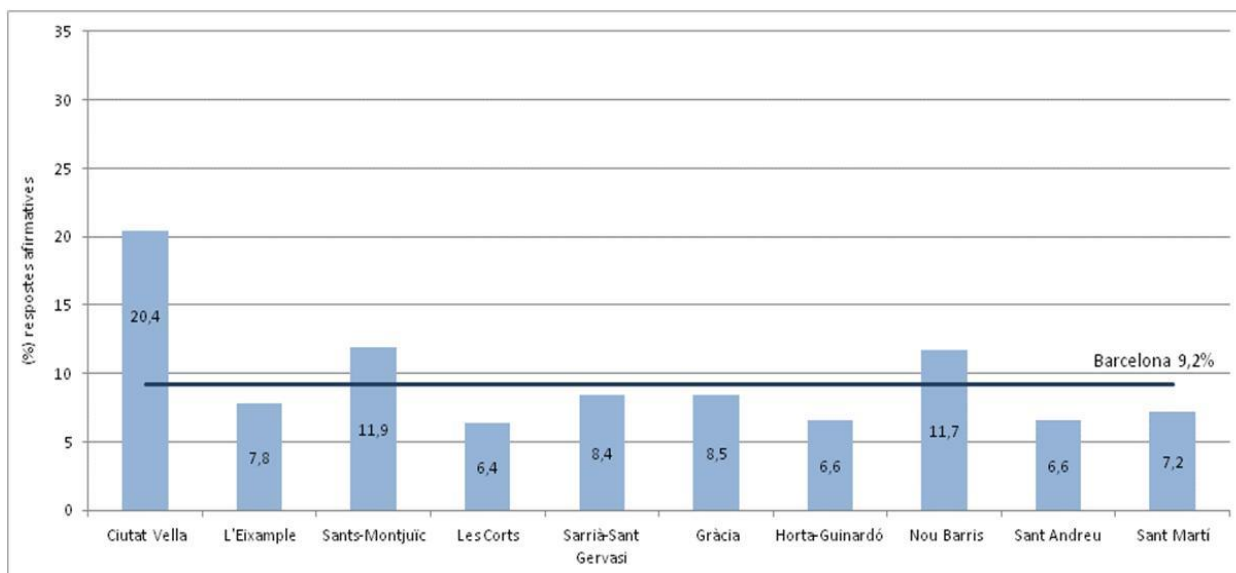
Per tal de millorar aquesta eficàcia, la gran majoria de ciutadans són partidaris que l'Ajuntament sancioni les conductes incíviques, ja sigui amb la prestació de serveis en benefici de la comunitat (33,3%) o amb multes (27,8%). El 18,9% considera que l'Ajuntament hauria de fer més campanyes de conscienciació i només el 9,2% prefereix que prestin més serveis (neteja, manteniment...).

Entre el setembre i el desembre de 2012 es detecten diferències d'opinió i en la darrera edició de l'Òmnibus els entrevistats es decanten més per les multes, que augmenten en 5 punts el percentatge de resposta, que per la prestació de serveis en benefici de la comunitat (-7,6 punts) o de fer més campanyes (-4,7 punts).

%	2009			2010				2011				2012		
	Març	Juny	Des.	Març	Juny	Set.	Des.	Març	Juny	Set.	Des.	Juny	Des.	
SANCIONAR AMB LA PRESTACIÓ DE SERVEIS EN BENEFICI DE LA COMUNITAT	28,0	31,8	31,4	29,0	29,9	32,4	26,1	24,2	24,0	30,0	29,8	40,9	33,3	
SANCIONAR AMB MULTES LES CONDUCTES INCÍVIQUES	26,8	25,2	27,1	25,8	25,8	31,1	24,9	31,1	24,8	29,7	27,7	22,8	27,8	
FER MÉS CAMPANYES DE CONSCIENCIACIÓ	22,2	19,8	16,3	19,9	23,3	18,2	19,5	21,9	25,8	21,0	20,7	23,3	18,6	
INCREMENTAR LA DESPESA EN SERVEIS	14,2	14,8	15,4	13,5	11,4	10,3	11,2	10,6	12,4	12,0	10,8	8,2	9,2	
EDUCAR	-	-	-	-	-	-	2,3	1,3	1,6	1,1	2,0	-	1,3	
MÉS VIGILÀNCIA /CONTROL /SEGURETAT	-	-	-	-	-	-	5,5	4,5	4,1	1,8	3,7	-	0,8	
ALTRES	5,7	5,2	7,7	6,3	5,4	4,9	3,1	3,4	3,1	2,2	2,1	0,6	1,7	
TOTES /CAP /NS /NC	3,1	3,2	2,1	5,5	4,2	3,1	7,4	2,9	4,1	2,2	3,2	4,2	7,3	
N	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1015)	(1026)	(1016)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	

1.8 Problemàtiques de convivència al barri

L'Enquesta de victimització i opinió sobre la seguretat a Barcelona esbrina les diferències internes respecte a la percepció del civisme i la convivència dins de Barcelona, diferències que es reflecteixen en el percentatge de persones que declaren haver patit un conflicte de convivència en el seu barri al llarg del darrer any:

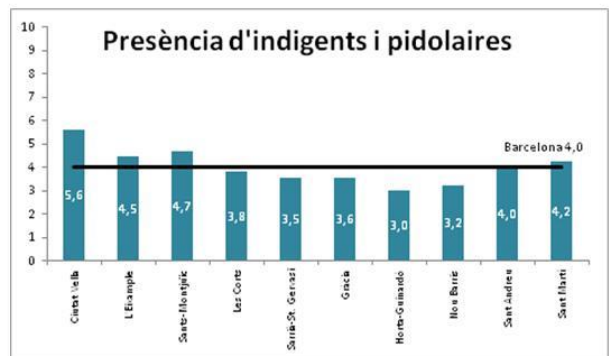
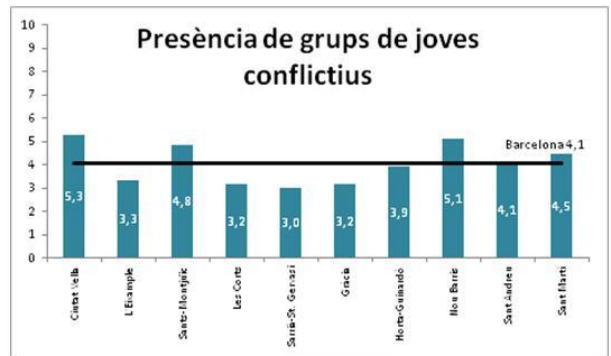
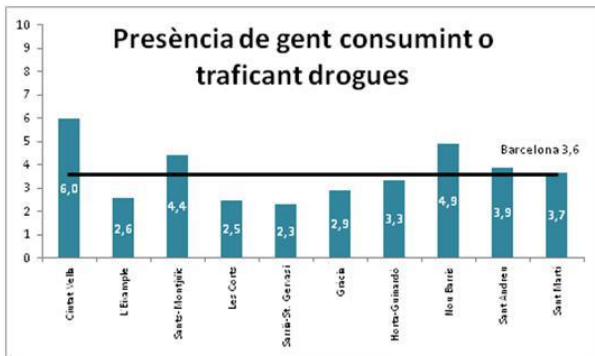
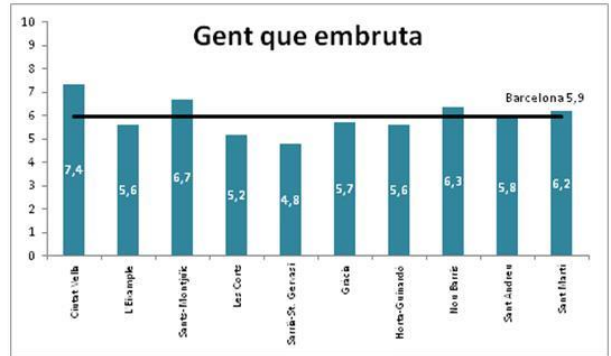
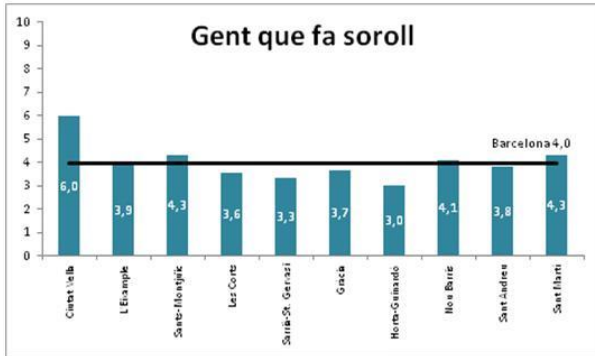
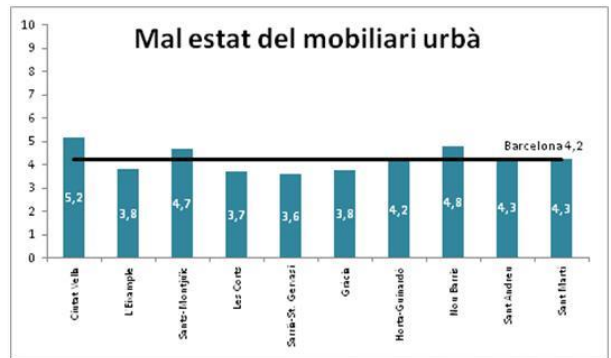
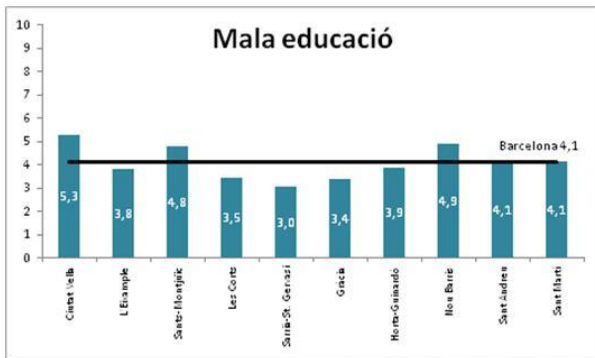


Enquesta de Victimització de Barcelona 2012

Entre les problemàtiques proposades, la presència de persones que embruta és la més acusada pels entrevistats i la que hi suposa menys problema és la presència de persones practicant la prostitució.

La detecció de problemàtiques concretes vinculades al civisme és, en general, més elevada als districtes de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc i Nou Barris. Aspectes concrets presenten diferències significatives segons el districte, així el soroll és clarament més acusat entre els veïns de Ciutat Vella -tal i com ho demostrava l'anàlisi de les incidències per soroll de la Guàrdia Urbana-, la prostitució a Ciutat Vella i a Les Corts.

Com valora la importància d'aquestes problemàtiques al seu barri?

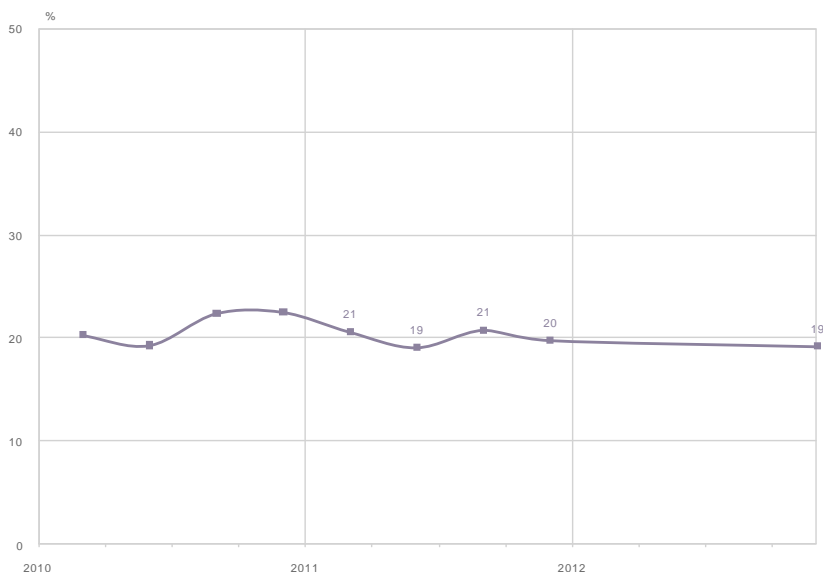


Enquesta de Victimització de Barcelona 2012



L'Òmnibus municipal també demana a la ciutadania pels conflictes de convivència patits al seu barri. En aquesta enquesta, la taxa de respostes espontània és més alta i el 19% dels entrevistats declara haver patit un conflicte d'aquest tipus el darrer any, un percentatge molt estable en totes les edicions de l'estudi. En aquest darrer trimestre de l'any –en sintonia amb la resta d'indicadors presentats- disminueixen força les referències als sorolls (del 7,4% de desembre 2011 al 2,6% de 2012), així com la resta dels conflictes de convivència; l'única referència alcista té a veure amb el vandalisme, tot i que amb referències qüasi residuals (del 0,8% al 1,5% al desembre de 2012).

Ha patit un conflicte cívica o de convivència al seu barri en el darrer any?



Òmnibus Municipal. Desembre 2012



1.9 El comportament incívic que més molesta a la ciutadania

De forma espontània els entrevistats assenyalen, “recollir els excrements de gossos”, “la brutícia i les escombraries fora de lloc”, “la manca de respecte, de valors o d’educació” i el soroll com els comportaments incívics més molestos. Precisament la neteja i els sorolls eren, tal i com vàiem a l’Enquesta de Victimització de Barcelona, els comportaments incívics considerats per la ciutadania com a més problemàtics.

En relació a la consulta anterior, la variació més significativa és el major nombre de mencions a la recollida dels excrements de gossos i al deteriorament del mobiliari urbà; per altra banda han disminuït les que fan referència a la brutícia i les escombraries fora de lloc, a la manca d’educació i valors així com al soroll que presenta una significativa baixada (-10,9 punts) probablement relacionada amb el descens de les incidències per soroll que veurem més endavant.

Quin és el comportament incívic que li molesta més?

§	2009			2010				2011				2012			
	Març	Juny	Des.	Març	Juny	Set.	Des.	Març	Juny	Set.	Des.	Març	Juny	Set.	Des.
EXCREMENTS DE GOSSOS	26,2	16,6	16,9	22,7	17,5	22,5	22,4	25,9	22,0	19,7	25,7	25,8	21,0	24,7	29,9
BRUTÍCIA / ESCOMBRARIES FORA DE LLOC	35,9	34,0	27,8	33,9	28,2	34,5	34,2	39,2	33,6	33,0	32,9	33,4	35,3	32,2	26,6
MANCA DE RESPECTE, DE VALORS, D’EDUCACIÓ	20,4	16,2	20,9	16,5	16,5	13,7	22,1	17,7	19,3	18,5	18,2	21,0	22,1	25,1	21,6
SOROLL	18,6	24,0	12,2	19,3	22,9	24,7	24,4	23,9	23,7	30,6	20,5	18,6	22,6	26,6	15,7
FER MALBÉ EL MOBILIARI URBÀ / L’ESPAI PÚBLIC	4,2	5,3	4,5	8,6	4,9	9,4	5,7	6,9	7,1	4,0	6,4	6,7	7,3	4,2	8,6
BICICLETES / PATINS	3,8	3,2	3,6	4,4	3,8	4,6	1,4	4,8	5,5	3,9	4,3	4,6	5,1	5,5	7,5
FER LES NECESSITATS AL CARRER / ESCOPIR	7,7	8,1	9,7	5,3	9,2	10,1	11,7	8,8	7,3	9,4	8,2	8,7	7,6	6,1	7,2
INSEGURITAT / VIOLÈNCIA / AGRESSIVITAT	4,4	7,6	8,2	4,1	9,4	6,6	14,8	9,2	8,1	5,4	5,1	5,2	7,7	5,1	6,0
GRAFFITIS / PINTADES	4,4	3,8	4,1	5,0	4,0	2,3	4,7	4,7	3,6	3,0	3,6	3,8	3,8	3,3	5,0
VEHICLES QUE NO RESPECTEN LES NORMES	9,3	6,9	5,4	5,7	5,6	5,3	9,5	6,0	5,2	6,5	6,1	6,3	4,4	3,9	4,1
MANCA DE RECICLATGE	-	-	-	-	-	-	-	1,7	1,3	0,5	1,2	0,7	1,7	0,5	1,7
MENDICANTS / NETEJADORS / VENTA AMBULANT	1,2	0,5	2,1	0,7	3,3	1,0	5,4	0,9	0,6	1,1	2,0	0,7	1,0	0,3	1,3
MANIFESTACIONS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,5	0,8	0,3	1,0
CONTAMINACIÓ AMBIENTAL	-	-	-	-	-	-	-	0,4	0,2	-	0,4	-	-	0,1	0,8
DROGUES, ALCOHOL	2,1	5,5	8,5	2,7	6,7	3,5	10,2	3,9	2,2	3,0	3,3	3,4	2,6	0,3	0,6
INTOLERÀNCIA VERSUS ELS IMMIGRANTS	0,5	0,1	0,7	0,4	0,9	0,7	0,9	1,8	1,1	1,9	1,2	1,1	0,7	0,3	0,5
PROSTITUCIÓ	-	2,5	3,1	0,2	1,7	0,3	2,1	0,2	0,1	0,3	0,1	0,9	0,2	0,3	0,2
NO RESPECTAR ZONES VERDES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,0	0,4	0,6	0,1
OCUPES	-	-	0,3	0,2	0,2	0,2	-	0,4	0,3	0,1	0,2	0,9	0,2	0,4	-
ALTRES	3,8	4,4	2,8	4,4	3,8	3,6	3,8	7,5	4,2	2,9	2,2	2,4	5,8	2,9	5,1
TOT	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	-	-	0,1	1,8	0,1	-
RES	1,2	1,0	1,0	0,4	0,4	0,4	0,0	3,0	3,1	0,5	1,2	2,1	1,3	1,7	2,4
NS / NC	4,7	5,0	4,9	7,6	5,9	4,7	4,5	2,0	2,5	5,1	5,3	3,8	3,5	3,4	2,6
N	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1015)	(1026)	(1016)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)	(1000)

Òmnibus Municipal. Desembre 2012



2 Incidències, queixes i demandes

2.1 Queixes i incidències IRIS

Capítols Títol II	Conducta ordenança	Temàtica a l'IRIS	2011	2012	
3	Juguesques	Juguesques (estafes, tril.lers...)	11	1	
5.1	Ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat.	Mendicitat	69	82	
		Neteja vidres i altres activitats als semàfors	4	4	
5.2	Ocupació de l'espai públic per a l'ofertament i demandes de serveis sexuals.	Oferiment i demanda de serveis sexuals	50	37	
6	Necessitats fisiològiques	Necessitats fisiològiques a la via pública	41	64	
7	Consum de begudes alcohòliques	Consum de begudes alcohòliques	129	56	
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	Comerç ambulant no autoritzat	57	53	
11	Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament de l'espai urbà.	Vandalisme	152	103	
12.2	Actes als espais públics que pertorben el descans i la tranquil·litat de veïns/es i vianants.	Persones o col·lectius a la via pública	343	349	
		Molèsties gossos a la via pública i parcs	485	417	
		Molèsties gossos a habitatges	112	83	
Altres queixes	Drogues		71	59	
	Incompliment horari locals		44	59	
	Tribus urbanes		45	42	
	Molèsties per ocupació de la via pública		379	357	
	Soroll a la via pública per:				
	Activitats comercials		201	184	
	Aire condicionat		67	88	
	Helicòpters i avions		118	85	
	Política municipal contra el soroll		30	12	
Trànsit rodat		57	56		
Vehicles amb sirena		23	17		

2.2 Demandes a 092

Capítols Títol II	concepte	2011	2012
2.1	Degradació visual de l'entorn urbà: grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	292	305
3	Juguesques	1067	686
5.1	Ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat	795	1059
5.2	Ocupació de l'espai públic per a l'oferiment i demandes de serveis sexuals	199	120
7	Consum de begudes alcohòliques	1040	1329
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	2739	2952
10	Ús impropri de l'espai públic	654	546
12.2	Actes als espais públics que pertorben el descans i la tranquil·litat dels veïns/es i vianants	58974	54113
12.3	Actuacions musicals al carrer	290	336
Altres	Consum de drogues a la via pública	101	47

2.3 Incidències per soroll 2012

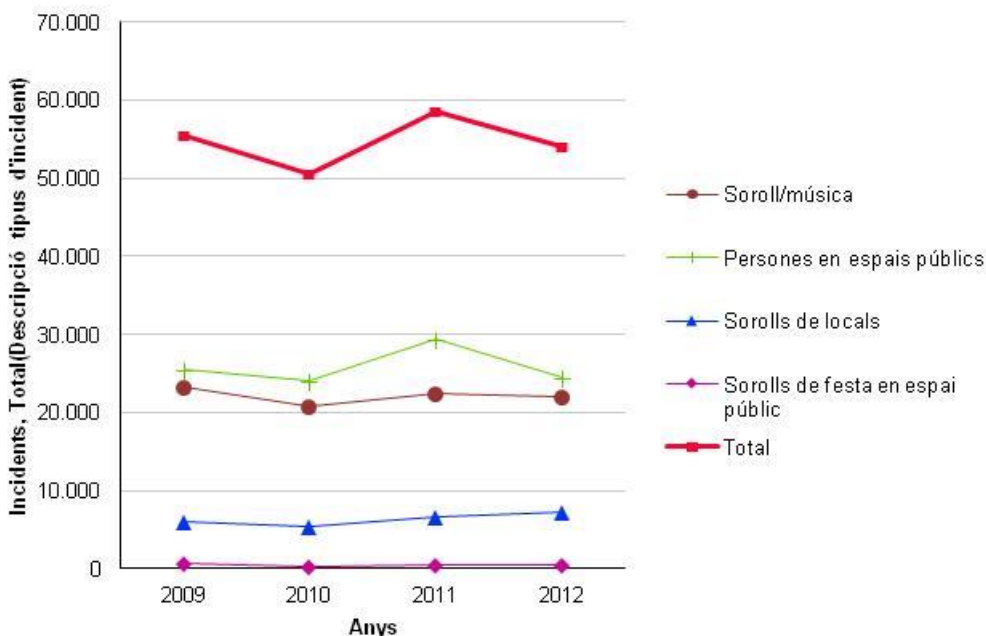
L'anàlisi de les incidències per soroll recollides per la Guàrdia Urbana al llarg de l'any 2012 presenta una disminució de les incidències registrades per la Guàrdia Urbana en aquest àmbit l'any 2011, disminució particularment acusada en el darrer trimestre de l'any (-16,3%). Aquesta reducció afecta sobretot les molèsties a l'espai públic, que en el darrer trimestre de l'any cauen el 26,5% i redueixen de manera sensible el seu pes en el total d'incidències de soroll de la ciutat.

Evolució trimestral del número d'incidències policials per sorolls

Incidents	2011				2012				Diferència T4 2011/2012	Dif ¹ %
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4		
Soroll/música	4.195	6.021	6.729	5.436	4.639	5.984	6.463	4.846	-590	-10,85%
Persones en espais públics	4.558	7.807	10.604	6.351	4.181	7.018	8.579	4.671	-1.680	-26,45%
Sorolls de locals	1.160	1.656	2.120	1.627	1.319	2.145	2.141	1.693	66	4,06%
Sorolls de festa en espai públic	45	91	146	75	41	150	134	83	8	10,67%
Total	9.958	15.575	19.599	13.489	10.180	15.297	17.317	11.293	-2.196	-16,28%

(1) La diferència es calcula entre el darrer trimestre tancat i el mateix trimestre de l'any anterior.

En xifres absolutes, l'any 2012 s'ha tancat amb 4.534 incidències relacionades amb el soroll menys que al 2011.



Evolució anual del número d'incidents policials per sorolls

Incidents	2011	2012
Soroll/música	22.381	21.932
Persones en espais públics	29.320	24.449
Sorolls de locals	6.563	7.298
Sorolls de festa en espai públic	357	408
Total	58.621	54.087

Es una tendència que s'estén a tots els districtes de Barcelona, inclosos aquells amb més incidències de soroll tant absoluta com relativa, i així Ciutat Vella, Eixample i Sants-Montjuïc presenten descensos entorn del 15% mentre que a Gràcia la caiguda és de gairebé el 24%.

Evolució dels quarts trimestres 2011-2012.

Incidents ²	2011	2012	Diferencia	Dif %
	T4	T4		
Ciutat Vella	2.668	2.243	-425	-15,93%
Eixample	2.293	1.929	-364	-15,87%
Sants-Montjuïc	1.638	1.402	-236	-14,41%
Les Corts	504	439	-65	-12,90%
Sarrià-Sant Gervasi	1.114	947	-167	-14,99%
Gràcia	999	761	-238	-23,82%
Horta-Guinardó	815	683	-132	-16,20%
Nou Barris	1.027	751	-276	-26,87%
Sant Andreu	737	667	-70	-9,50%
Sant Martí	1.622	1.442	-180	-11,10%
Total	13.417	11.264	-2.153	-16,05%

(2) No es tenen en compte els incidents amb districte desconegut.

II Intervencions i activitats

3 Intervencions socials

3.1 Servei de Gestió de Conflictes

Servei que intervé per restablir les condicions de convivència del territori, amb un nivell d'intervenció a curt i mig termini

Nombre de professionals : 8 Gestors/es d'espai públic

Intervencions	2011	2012
Espais d'intervenció	45	50
Temps mig d'intervenció (mesos)	3,5	3,5

Tipus de problemàtiques en que s'ha intervingut 2012	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Us massiu i intensiu	3	6	5	6	4	6	6	7	4	4	4	7
Exclusió social	2	4	4	5	5	5	7	6	6	3	4	5
Persones en risc social	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Activitats inadequades	8	11	9	16	26	18	29	27	26	30	30	43
Vandalisme	1	0	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4
Joc de pilota					2	1	1	--				5
Juguesques	0	0	1	2	3	--	--	--	1	1	0	2
Serveis Sexuals	1	0	0	0	--	2	2	2	0	0	0	0
Venda ambulants	2	3	1	3	2	5	8	8	2	2	1	2
Tòxics i/o alcohol	4	8	6	8	5	1	4	4	6	8	8	10
Consum substàncies estupefaents					4	--	--	--	6	8	6	7
Generació de deixalles					2	3	4	6	2	1	3	6
Necessitats fisiològiques					3	1	3	2	2	2	0	3
Recuperació residus urbans					1	1	3	1	0	1	2	6
Activitats delictives					--	1	1	1	0	0	2	3
Convivència	4	8	5	5	4	6	12	14	16	17	15	20
Xoc cultural / intergeneracional	3	5	4	3	1	4	10	10	9	8	5	7
Ús indegut equipament públic					1	1	2	1	2	2	1	1
Soroll	1	2	1	2	1	--	--	1	5	6	6	8
Amb locals o zones d'oci	0	1	0	0	1	1	2	2	0	1	3	4
Percepcions negatives	8	11	8	12	7	8	13	14	13	14	13	17
Manteniment de l'espai físic					5	6	5	5	10	15	6	7

Descripció problemàtiques

Us massiu i intensiu Ocupació massiva de l'espai públic que dificulta la convivència

Exclusió social Presència de persones en situació d'extrema precarietat econòmica i/o social

Persones en risc social Detecció de persones i/o col·lectius en situació de dificultat/vulnerabilitat

Activitats inadequades

Vandalisme Presència de dinàmiques d'utilització impròpia de l'espai públic segons la normativa

Juguesques Oferiment que comportin apostes amb diners o béns, llevat d'autoritzacions

Serveis Sexuals Oferiment o sol·licitud de serveis sexuals al carrer

Venda ambulants Venda de productes i/o serveis no autoritzats a l'espai públic, llevat d'autoritzacions

Tòxics i/o alcohol Consum abusiu de substàncies tòxiques en espais públics que puguin causar molèsties

Convivència Habitualment porten implícit queixes veïnals

Xoc cultural / intergeneracional Dificultats en la convivència derivades de la manca d'enteniment donada les diferències

Soroll

Amb locals o zones d'oci

Percepcions negatives Discursos negatius en relació a les dinàmiques de l'espai per part del veïnatge, comerços, entitats, etc. i/o a la convivència

Manteniment de l'espai físic. Estat de neteja i manteniment d'infraestructures que incideix en el bon o mal ús de l'espai públic.

Acumulació de brutícia

Incidències en el mobiliari urbà

Incidències en la il·luminació

Incidències als espais d'ús específics

Incidències dels dispositius de manteniment

Dades generals de 2011/2012

Espais d'intervenció	2011	2012
Ciutat Vella	4	2
Eixample	0	0
Sants - Montjuïc	7	6
Les Corts	4	1
Sarrià - Sant Gervasi	2	3
Gràcia	3	6
Horta - Guinardó	6	5
Nou Barris	2	11
Sant Andreu	4	5
Sant Martí	3	6
Àmbit Ciutat	10	5
Total	45	50

Territoris tancats	2011	2012
Ciutat Vella	4	1
Eixample	0	0
Sants - Montjuïc	6	4
Les Corts	3	1
Sarrià - Sant Gervasi	2	3
Gràcia	1	5
Horta - Guinardó	4	3
Nou Barris	2	11
Sant Andreu	2	5
Sant Martí	2	6
Àmbit Ciutat	10	4
Total	36	43



3.2 APC – Programa d'Acció Socioeducativa A Partir del Carrer

Servei que atén adolescents i joves en situació de conflicte o risc social per la naturalesa de les seves activitats i/o l'ús intensiu de l'espai públic així com per les seves actituds o aïllament social.

Nombre de professionals: 36 Educadors/es socials

Intervencions per mesos

	Total 2011	Total 2012	Mitjana mensual
Espais d'intervenció	153	190	128,75
Grups contactats	133	145	94,33
Entitats col·laboradores	380	330	128,41

3.3 SIS - Servei d'inserció Social**Equips de detecció i atenció al carrer**

Garanteixen el primer contacte al carrer amb les persones sense sostre, per tal que acceptin ser ateses en serveis i recursos específics

Equip de 15 professionals

Serveis Places Acolliment Nocturn: 827

Places Centre de Dia: 275

Places Àpats diaris: 1.106

Acolliment Residencial Temporal: Zona Franca, Nou Barris i St. Gervasi

Atencions bàsiques: Meridiana i Horta

Centre dia: Poble Sec

Inserció: Can Planas, Sant Joan de Déu, Santa Lluïsa de Marillac, Llar Pere Barnés i hotels i pensions

Habitatges d'Inclusió: Zona Nord, Sud i Oest

Intervencions Equips detecció i atenció al carrer

	2011	2012
Número de persones detectades	1.624	1.609
Número de persones allotjades de nou	166	149
Número de persones derivades de nou a Menjadors Socials	104	166

Acolliment Residencial temporal (CPA)

	2011	2012
Número persones diferents ateses	2.395	1.900 (*)
% Ocupació	99,24%	97,60%
Índex de rotació (Persones per plaça/ mes)	7,93	7,60
Estada mitjana (En dies)	39,61	29,43

*Els mesos de febrer, març, juny, juliol i agost el % d'ocupació als CPA ha estat inferior a l'habitual donat que, en diferents períodes, 2 dels centres (Sarrià i Nou Barris) s'han hagut de traslladar per causes tècniques motiu pel qual no van poder oferir el mateix nombre de places que en la seva ubicació habitual.



3.4 SASPI - Servei d'Atenció Social a les Persones Itinerants

Servei de contacte i tractament social de persones galaico-portugueses que ocupen solars amb caravanes i camions-vivenda.

S'actua establint un pla de treball amb les diferents unitats familiars amb l'objectiu d'aconseguir canvis en el sistema de vida en caravanes.

	2011	2012
Nombre d'assentaments	23	16
Famílies i persones localitzades	120/485	125/483
Famílies i persones ateses	100/391	107/409

3.5 Servei d'Emergències Socials

L'Ajuntament compta amb un servei d'emergències socials que actua en el marc d'operacions que poden generar impacte en la convivència com per exemple quan s'activen les operacions de fred o calor, treballant a prop de les persones que habitualment romanen a l'espai públic en condicions precàries, o en la intervenció en casos de desnonaments múltiples, o emergències socials.

El CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona), es un servei permanent que funciona les 24 hores dels 365 dies de l'any. Integra el Servei d'Urgències i el Servei d'Emergències Socials.

Professionals: 1 Cap de Departament; 1 Cap Adjunt; 1 Coordinadora; 6 Caps de Guardia; 7 Psicòlegs; 10 treballadors Socials; 30 tècnics auxiliars.

	2011	2012
Emergències ordinàries	37	40
Activacions Plans Municipals	3	6
Activacions de PAGLS	10	24
Professionals activats (estimació)	289	613
Persones ateses	736	1.285
Persones allotjades	400	1.912 ^[1]

¹ Inclou les persones allotjades a l'operació fred que es va dur a terme de l'1 de febrer al 13 de febrer de 2012 (14 dies i 13 nits)

4 Programa de substitució de sancions

4.1 Programa de substitució de sancions OOMMCC

L'any 2012 s'han iniciat 251 expedients de substitució de sancions administratives per mesures educatives o prestacions en benefici a la comunitat de les quals 134 corresponen a l'oferta feta a infractors menors d'edat.

La substitució d'aquestes sancions suposaria un global de 4.784 hores de mesures educatives o prestacions en benefici a la comunitat en adults i altres 4.641 en menors d'edat.

Substitució de sancions en ADULTS

	2011	2012
Substitució formalitzada	53	28
Substitució fracassada	8	1
En procés	25	58
No accepta	15	10
No procedeix	25	8
No contacte	16	12

Substitució de sancions en MENORS

	2011	2012
Substitució formalitzada	48	19
Substitució fracassada	3	1
En procés	45	70
No accepta	19	5
.No procedeix	15	4
No contacte	27	35

4.2 Programa de substitució sancions Art. 25.1 de la LO 1/92

D'acord amb el protocol de 5 de maig de 2008 establert entre la Guàrdia Urbana, la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i l'Agència de Salut Pública de Barcelona per oferir una alternativa a la sanció econòmica als menors que han estat denunciats per tinença o consum de drogues (infracció de l'article 25.1 de la Llei Orgànica 1/92 de 21 de febrer), el Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) de l'Agència de Salut Pública de Barcelona ha ofert durant 2012 el programa d'atenció psicoeducativa a 376 adolescents entre 14 i 17 anys i les seves famílies. Es tracta cada cas de manera individual i s'ofereix un espai de reflexió i treball amb els adolescents i que els permet iniciar un procés orientat a canviar de comportament de les conductes de risc. D'aquests, 365 han realitzat el programa de manera satisfactòria i altres 11 l'han abandonat.

5 Abordatge del fenomen de la prostitució i l'explotació sexual Intervencions Agència - ABITS

5.1 Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

Servei específic a disposició de les dones que viuen de la prostitució o bé que són víctimes d'explotació sexual, especialment per aquelles que ofereixen i negocien els serveis a la via pública.

Número de professionals : 8 (3 a temps parcial i 5 a jornada completa)

Intervencions

	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Expedients actius	363	359	370	353	355	354	365	367	369	372	370	371

	2011	2012
Nombre d'altres	111	108
Nombre de baixes	183	162
Casos reoberts	48	62

	2011	2012
Contactes ¹	18.603	20.721
Nombre d'Atencions ²	23.833	26.660
Escolta Activa	17.627	19.068
Intervenció educativa	6.206	7.592
Entrevistes oficina ³	371	313
Entrevistes atenció psicològica	230	349

¹ Contactes acumulatius establerts en la via pública que poden o no implicar atenció

² Nombre d'atencions, incloent les escoltes actives i intervencions educatives realitzades a la via pública

³ No inclou l'atenció psicològica

Cal adonar-se que durant el mes d'agost no es presta atenció psicològica.

5.2 Servei d'Inserció Laboral

Servei 1. El dispositiu de Recol·locació laboral DIR-TS té com a objectiu donar resposta a la demanda d'aquelles dones que, per decisió personal, volen deixar la prostitució i iniciar una activitat diferent. Formació d'un any de durada.

Número de professionals : Serveis externalitats (Fundació SURT)

- El grup 1 del DIR-TS, que atén 25 dones des de maig de 2012 fins a març-abril de 2013, ha suposat la inserció laboral de 16 dones i 21 contractacions: 6 dones han trobat més d'una feina i 10 dones han trobat una sola feina. De les 21 contractacions: 10 contractes

continuen i 11 han finalitzat (per la temporalitat de les contractacions ajustades a períodes de vacances d'estiu i/o baixes laborals, i/o campanyes temporals. Hi han hagut 3 baixes en el grup. 72% d'inserció

- El grup 2 del DIR-TS, que atén 15 dones des de setembre 2012 fins a agost de 2013, ha suposat de moment una inserció laboral. Hi han hagut dues baixes.

Servei 2. L'itinerari Personal d'assessorament a la professionalització de les dones que han exercit treball sexual (ITI) té com a objectiu el suport a les que han decidit deixar l'exercici de la prostitució que ja han tingut algun contacte amb el mercat laboral formal dins els dos darrers anys, però que necessiten un acompanyament per mantenir-se en feines amb contracte. Formació de 8 mesos de durada.

Número de professionals : Serveis externs (Fundació SURT)

Va acabar a 31 d'agost i el nou comença a gener 2013, per tant no hi ha dades a aportar.

5.3 Servei d'Acollida i Protecció Víctimes Explotació Sexual

Acollida i protecció a les dones que han estat víctimes de *trata* amb finalitat d'explotació sexual i que han sortit de les xarxes que les explotaven. No es requereix denúncia. S'atenen també les dones que per les condicions en què exercien l'activitat, necessiten igualment de l'atenció i protecció en format residencial per tal de recuperar-se i refer la seva vida.

Número de professionals : Servei conveniat.

Des de l'1 de gener a 31 de desembre han estat acollides en l'etapa d'emergències a SICAR cat un total de 16 dones, i al CMAU-VM , 1 dona.

6 Intervencions en neteja i manteniment

6.1 Operació estiu

Neteja viària

El servei de neteja s'ha reforçat per a l'estiu especialment en els punts centrals de la ciutat, a les platges, a les zones d'ús més intensiu, i també, en menor grau, a la resta de la ciutat, a més d'activar un servei especial de neteja a tots els espais verds de la ciutat d'acord amb el seu índex d'ús. Des del mes de maig i fins al 30 de setembre, 75 equips i 144 operaris reforcen el servei habitual per mantenir neta la ciutat durant l'estiu.

També amb motiu dels diversos actes festius que acull la ciutat durant l'estiu com són les festes majors i altres esdeveniments de forma ja programada: la Revetlla de Sant Joan, Festa Major de Gràcia, Festa Major de Sants i la Festa Major de la Mercè, es disposa una actuació completa dels serveis de neteja,

Durant el període de la Festa de la Mercè, per actuar de forma específica, als espais públics previstos pel desenvolupament d'activitats, els serveis de neteja viària es van incrementar un 35% sobre el servei ordinari, el que implica mobilitzar diàriament de manera extraordinària 217 operaris. El reforç de neteja es concentra en la franja nocturna amb l'objectiu d'iniciar les tasques de neteja de l'espai públic immediatament després de la finalització dels actes.

D'altra banda, amb l'objectiu d'evitar actes incívics, com embrutar el terra o orinar al carrer, es van distribuir més de 2.000 papereres de cartró i 376 cabines sanitàries de WC pels diferents escenaris de festa.

Platges

Des de l'inici de la temporada de platges i fins el termini de la temporada a finals de setembre, la xifra d'usuaris que han gaudit de les platges del litoral barceloní ha estat de 3.750.000.

Les platges de Barcelona compten amb 14 punts operatius de wifi i amb 18 guinguetes de les quals, aquesta temporada, 12 han apostat per oferir el servei de begudes fins a la línia de l'aigua, el que ha representat una experiència positiva. L'Ajuntament va proposar als adjudicataris de les guinguetes de platja ampliar la zona per servir les begudes a la sorra de les platges, frontalment fins a la zona de l'aigua i lateralment en un radi de 50 metres al voltant de la guingueta, per tal de servir als usuaris de la platja a peu de sorra i ocupar d'aquesta manera, amb una oferta regulada i legal, el servei de begudes als banyistes més enllà de la zona de taules.

En total, s'obren al públic 85 lavabos públics, dutxes, així com el servei de lloguer de gandules i para-sols.

També durant tota la temporada de banys, actuen diàriament a les platges 8 promotors cívics i un coordinador que tenen com a tasca el foment de les bones pràctiques ambientals, tant pel que fa als usuaris de les platges, com a les dels concessionaris dels serveis de guinguetes i gandules.

A les platges, tots els dies de la setmana des de l'1 de juny, s'ha activat un dispositiu específic de neteja amb 19 equips de treball i 37 operaris, i s'han incorporat dos equips de buidat de papereres dels passeigs del front marítim i dels accessos a les platges amb cubells ancorats en totes les parts dels passeigs des de la plaça del Mar fins a la nova platja de Llevant.

Específicament per a la neteja de la superfície de l'aigua, l'Ajuntament compta amb tres embarcacions, dos "Marnettsolid 650" i un "Pelicà", que netegen els residus flotants de l'aigua de les platges de Barcelona des de la zona de banys del Fòrum i fins a la platja de Sant Sebastià, actives des de l'1 de juny i fins al 25 de setembre.

Deixalles recollides a les platges (en Tm)

	2011	2012
A la sorra	210	237
A les papereres de rebuig	304	333
A les papereres d'envasos	141	191
Total Tm	655	761

Residus flotants a l'aigua retirats (m³)

	2011	2012
m ³ Residus flotants retirats	43,69	30,9

6.2. Eliminació de graffittis

Actuacions de neteja de graffits que porten a terme 30 equips de dilluns a dissabte i 5 equips diumenges i festius.

	Metres quadrats de graffits eliminats en façanes	Actuacions realitzades
2011	424.161	189.151
2012	403.471	180.468

6.3. Control i reducció del soroll

Pla Silenci 2012

El Pla Silenci 2012, la campanya per a la reducció del soroll al voltant dels eixos d'oci nocturn de tota la ciutat, s'ha desenvolupat durant 20 setmanes fins al mes de novembre als districtes de Ciutat Vella, Gràcia, Sants-Montjuïc, Sarrià-Sant Gervasi, Eixample i les Corts, i fins al setembre a la resta de la ciutat: Horta-Guinardó, Sant Andreu, Sant Martí i Nou Barris. La campanya cerca l'equilibri entre el dret a gaudir de l'oci nocturn i el dret a descansar per a part dels veïns.

L'actuació s'ha centrat en implicar als agents generadors de soroll i a la ciutadania en la col·laboració per la reducció de la contaminació acústica, amb informació i accions de sensibilització a través de 22 promotors ambientals, 16 mims i 3 supervisors que se centren tant en els propietaris dels establiments com en els clients i usuaris de l'espai públic en horaris entre

les 23:00 hores i les 6:00 hores dels dijous, divendres i dissabte, i als eixos d'oci nocturn dels 10 districtes. Per tal de fer conèixer la campanya "Shhh, que els veïns dormen", al 2012 han visitat 3.973 establiments i locals, i ha sensibilitzat 77.753 persones.

S'ha destinat un equip específic per comprovar el compliment de la normativa per part dels establiments adherits, que ha donat com a resultat el control de 699 establiments, on s'han realitzat 1.572 inspeccions. Aquest equip controla aspectes com la presència d'elements reductors de soroll, el compliment dels horaris establerts i l'excés de taules en les terrasses, entre altres.

Limitadors acústics en concerts a l'aire lliure

La ciutat de Barcelona té caràcter mediterrani que propicia que sobretot en període estival, però també en d'altres, s'hi realitzin un gran nombre d'actes i activitats a l'aire lliure, i a vegades en espais que no sempre han estat pensats per acollir aquesta mena d'esdeveniments (carrers, places i parcs).

Amb l'objectiu de minimitzar l'afectació al veïnat proper, s'instal·len limitadors acústics en concerts a l'aire lliure que limiten el màxim d'emissió de la música i controlen l'impacte acústic que arriba als habitatges més propers susceptibles de patir molèstia.

Durant l'any 2012 s'han instal·lat uns 200 limitadors, el que ha comportat el control de més de 425 concerts. Aquesta bona pràctica s'ha anat intensificant a tota la ciutat i en els darrers anys s'ha duplicat el nombre de concerts amb limitador.

D'altra banda, les Festes de la Mercè han suposat la consolidació d'aquesta pràctica en grans actes que congreguen molt de públic i s'ha incrementat substancialment el número de limitadors que actuant en les principals localitzacions de la festa major, han arribat a controlar un centenar de concerts.

7 INTERVENCIIONS GUÀRDIA URBANA

Infraccions OOMM de convivència denunciades per la Guàrdia Urbana

Capítols títol II	Concepte	2011	2012
1	Atemptats contra la dignitat de les persones.	70	48
2.1	Degradació visual de l'entorn urbà: grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	311	350
2.2	Degradació visual de l'entorn urbà: pancartes, cartells i fulletons	7.060	3.499
3	Juguesques	2.070	1.796
4	Ús inadequat de l'espai públic per a jocs	129	79
5.1	Altres conductes a l'espai públic: ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat	1.979	2.090
5.2	Altres conductes a l'espai públic: ocupació de l'espai públic per a l'oferiment i demandes de serveis sexuals	1.789	1.091
6	Necessitats fisiològiques	11.041	9.117
7	Consum de begudes alcohòliques	28.203	28.843
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	66.395	70.244
9	Activitats i prestació de serveis no autoritzats	757	1.908
10	Ús impropï d l'espai públic	2.845	1.679
11	Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament de l'espai urbà	144	165
12.1	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Zones naturals i espais verds / platges	79	83
12.2	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Actes als espais públics que pertorben el descans i la tranquil·litat dels veïns/es i vianants	5.176	3.455
12.3	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Actuacions musicals al carrer	184	215
12.4	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Altres.	102	172
TOTAL		128.334	124.834

Dades aportades per GUB

Comisos

Comisos procedents de venda ambulant	2011	2012
Llaunes	300.857	430.019
Aliments	23.920	31.919
Marroquineria	23108	17.943
Roba / tèxtil	16.922	12.022
Ulleres	25.729	21.504
Bijuteria	99.526	66.235
Joguines	42.121	52.913
Bicicletes	119	365
Altres gèneres	436.807	327.946
TOTAL	969.109	960.104

Dades aportades per GUB

Ús de la bicicleta

Denúncies	2011	2012
Per infraccions de ciclistes	3.688	4.235
Per infraccions contra ciclistes	1.385	935

Dades aportades per GUB

Venda ambulant i Graffits

Denúncies	2011	2012
Venda ambulant*	66.395	70.244
Graffittis**	311	350

* Total intervencions per venda ambulant (venda, col·laboració, compra, abandonament gènere, ...)

** Total actuacions via administrativa i penal

Dades aportades per GUB

Infraccions Llei 1/92 denunciades per Guàrdia urbana

Infraccions Llei 1/92	2011	2012
Relacionades amb el consum, tinença d'estupefaents i abandonament d'estris	9.893	10.365
Relacionades amb armes i altres	642	683

Dades aportades per GUB

III SEGUIMENT DE L'ESTAT DE L'ESPAI PÚBLIC

DESCRIPCIÓ	Mitjana 2011 DETECCIONS / INSPECCIÓ	Mitjana 2012 DETECCIONS / INSPECCIÓ	Mitjana 2011 DETECCIONS / Km DE CARRER	Mitjana 2012 DETECCIONS / Km DE CARRER
Excrements a la via pública	5,536	6,262	1,203	1,361
Orins i vòmits a la via pública	2,197	2,592	0,478	0,564
Residus petits a la via pública	7,398	8,373	1,608	1,820
Residus mitjans a la via pública	1,476	1,730	0,321	0,376
Bosses d'escombraries a la via pública	2,225	2,333	0,484	0,507
Residus voluminosos a la via pública	2,630	3,054	0,572	0,664
Animals morts a la via pública	0,102	0,104	0,022	0,023
Grafitis	89,282	97,584	19,409	21,214
Ombres de grafitis	1,081	1,181	0,235	0,257
Papereres amb desperfectes	0,350	0,403	0,076	0,088
Papereres amb desbordament	1,735	1,564	0,377	0,340
Contenidors bruts i/o amb grafitis	0,959	1,148	0,208	0,250
Contenidors espatllats	1,589	1,229	0,345	0,267
Contenidors amb desbordament	11,099	11,582	2,413	2,518
Sacs de runa amb desbordament	0,405	0,436	0,088	0,095
Bancs amb pintades	13,737	16,830	2,986	3,659
Bancs amb desperfectes	2,666	3,386	0,580	0,736
Punts de llum trencats i/o sense funcionar	0,269	0,302	0,059	0,066
Senyals de trànsit amb desperfectes	0,479	0,657	0,104	0,143
Indicadors turístics amb desperfectes	0,522	0,679	0,113	0,148
Altres senyals amb desperfectes	2,803	2,167	0,609	0,471
Semàfors espatllats	0,100	0,051	0,022	0,011
Semàfors amb desperfectes	1,287	0,839	0,280	0,182
Jocs infantils amb mala imatge	0,215	0,165	0,047	0,036
Caixes elèctriques amb pintades	35,376	38,685	7,690	8,410
Caixes elèctriques amb desperfectes	3,567	3,635	0,775	0,790
Caixes elèctriques obertes	0,465	0,397	0,101	0,086
Bústies de correu amb pintades	2,221	2,265	0,483	0,492
Bústies de correu amb desperfectes	0,026	0,026	0,006	0,006
Cabines telefòniques amb pintades	1,777	1,511	0,386	0,328
Cabines telefòniques amb desperfectes	0,854	1,008	0,186	0,219
Pilons fixes amb desperfectes i/o descalçats	6,375	9,793	1,386	2,129
Aparcaments de bicicletes amb desperfectes	0,188	0,276	0,041	0,060
Tapes de terra, vorera o no, mal encaixades i/o trencades	1,816	1,953	0,395	0,424
Forats a l'asfalt	0,378	0,477	0,082	0,104
Forats a la vorera	2,836	3,875	0,616	0,842
Fonts en mal estat	0,016	0,028	0,003	0,006
Escales mecàniques amb desperfectes	0,003	0,004	0,001	0,001
Marquesines de bus amb desperfectes	0,006	0,006	0,001	0,001
Marquesines de bus amb pintades	4,486	4,418	0,975	0,960
Parades de bicig amb desperfectes	0,018	0,012	0,004	0,003
Parades de bicig amb pintades	0,003	0,007	0,001	0,001

DESCRIPCIÓ	Mitjana 2011 DETECCIONS / INSPECCIÓ	Mitjana 2012 DETECCIONS / INSPECCIÓ	Mitjana 2011 DETECCIONS / Km DE CARRER	Mitjana 2012 DETECCIONS / Km DE CARRER
Sense sostre	0,777	0,794	0,169	0,173
Pidolaires	0,648	0,831	0,141	0,181
Pidolaires amb menors	0,003	0,004	0,001	0,001
Menors pidolaires	0,000	0,000	0,000	0,000
Neteja vidres, funambulistes i altres activitats a cruïlles semafòriques	0,013	0,013	0,003	0,003
Venda ambulant	0,559	0,449	0,121	0,098
Venda de llaunes	0,006	0,017	0,001	0,004
Remenadors de contenidors	1,439	2,105	0,313	0,458
Bicicletes aparentment abandonades	1,194	1,048	0,259	0,228
Motos aparentment abandonades	0,261	0,229	0,057	0,050
Cotxes aparentment abandonats	0,214	0,347	0,047	0,075
Jocs infantils amb desperfectes	0,046	0,037	0,010	0,008
Acumulació de fulles	0,143	0,216	0,031	0,047
Acumulació bosses escombraries	0,246	0,230	0,053	0,050
Cartrons	2,056	1,671	0,447	0,363
Quiosc amb mal estat	0,391	0,407	0,085	0,088
Quiosc amb mala imatge	0,370	0,372	0,080	0,081
Mupis amb desperfectes	0,007	0,002	0,001	0,000
Mupis amb mala imatge	0,062	0,054	0,013	0,012

Dades aportades per Strenchs