



**Ajuntament
de Barcelona**

Seguretat i Prevenció
Direcció de Serveis de Prevenció

**20è 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
PÚBLIC DE BARCELONA**

Gener 2019

ÍNDEX

- I L'estat de la ciutat
 - 1) Percepció de l'estat de la ciutat
 - 2) Incidències, queixes i demandes:
 - IRIS
 - 092
 - Incidents policials per convivència

- II. Intervencions i activitats
 - 1) Intervencions socials a l'espai públic
 - 2) Intervencions socials amb persones sense llar
 - 3) Programes substitució de sancions
 - 4) Intervencions neteja i manteniment
 - 5) Intervencions policials

ANNEXOS

- A) Mesures per al foment i la promoció dels usos ciutadans de l'espai públic
- B) Índex del nou Informe de seguiment de l'ordenança de la convivència a la ciutat de Barcelona

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 és el problema més greu que té la ciutat de Barcelona en aquests moments?

	2016	2017	2018
ACCÉS A L'HABITATGE	2,0	6,7	12,8
TURISME	8,1	15,6	10,3
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	8,1	7,3	7,4
ASPECTES POLÍTICS	1,9	1,6	5,8
INSEGURETAT	7,3	6,0	5,6
ENCAIX DE CATALUNYA A ESPANYA	1,7	1,2	5,2
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	4,7	6,0	5,2
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	13,4	8,6	5,1
NETEJA	5,8	5,8	4,6
TRANSPORTS, INFRAESTR. I COMUNICACIONS	6,5	5,0	3,6
PROBLEMES ECONÒMICS	4,7	3,5	2,9
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	3,0	3,2	2,7
MASSIFICACIÓ	1,8	3,0	2,6
SOROLLS	3,3	3,5	2,0
PROBLEMES SOCIALS: POBRESA, DESIGUALTAT	3,6	1,7	2,0
VAL. SOCIALS NEG. / MANCA EDU. / CIVISME	3,3	2,6	2,0
MODEL DE CIUTAT	1,0	1,1	1,8
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	2,3	1,8	1,7
APARCAMENT	1,4	1,1	1,4
EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,3	1,6	1,4
ALTRES	7,7	6,7	6,5
CAP / RES	2,5	2,7	2,9
NS / NC	3,7	3,7	4,7

Font: Enquesta de Serveis Municipals 2018

A la darrera Enquesta de Serveis Municipals 2018¹ baixa la tendència apuntada en edicions anteriors per la preocupació pel turisme com a problema de la ciutat i s'eleva com a principal problema apuntat pels entrevistats l'accés a l'habitatge, el qual l'any 2016 obtenia un 2% de les respostes i que representa l'any 2018 el 12,8 %. En l'edició de l'enquesta de 2017 ja es reflectia aquest creixement de la preocupació dels ciutadans de Barcelona per l'accés a l'habitatge, on el percentatge de ciutadans que l'apuntaven com a problema més greu va ser del 6,7%.

Pel que fa a la inseguretat, en l'edició 2018 es consolida una trajectòria de descens: el consideren el principal problema de la ciutat el 5,6% dels entrevistats, el percentatge més baix dels darrers anys. Caldrà veure, no obstant, l'evolució d'aquesta dada en l'edició 2019, atès que el darrer Baròmetre semestral municipal² realitzat el desembre de 2018 situa la inseguretat com el problema més greu per un 21% d'enquestats.

La preocupació per alguns aspectes estructurals relacionats amb la convivència i la cohesió social continuen presentant una tendència a la baixa. És el cas de l'atur i les condicions de treball, on el percentatge de resposta passa del 13,4 al 5,1% en tres anys i respecte als problemes econòmics es produeix un descens del 4,7 al 2,9% en el mateix període.

Els resultats de l'Enquesta de Serveis Municipals reflecteix l'impacte en l'opinió pública de la situació política catalana. L'encaix de Catalunya a Espanya passa en un trienni de 1,7 a 5,2% i els aspectes polítics passen en el mateix període de l'1,9% al 5,8% de les respostes dels entrevistats. En els resultats del darrer Baròmetre semestral municipal aquests percentatges se situen en el 7,3% i el 5,1%, respectivament.

¹ El treball de camp de l'Enquesta es va dur a terme entre el 3 d'abril i el 6 de juliol de 2018.

² Els resultats del Baròmetre municipal de desembre de 2018 es poden consultar a <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/registre-enquestes-i-estudis-opinio>

1.2 Percepció dels barcelonins sobre els problemes del barri

Quin és el problema més greu que té el seu barri en aquests moments?

	Total Barcelona	Ciutat Vella	Eixample	Sants- Montjuïc	Les Corts	Sarrià- St. Gervasi	Gràcia	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
INSEGURETAT	10,5	21,3	7,8	11,2	5,9	3,7	4,6	10,3	17,4	13,4	10,8
NETEJA	7,6	5,6	5,9	9,1	5,8	9,6	5,8	9,4	5,8	7,9	9,7
SOROLLS	7,2	8,3	9,8	6,8	6,3	9,5	11,0	3,0	5,2	5,4	6,8
ACCÉS A L'HABITATGE	6,6	10,0	8,2	8,1	7,3	4,0	12,1	2,9	4,3	4,5	6,3
TURISME	3	15,0	14,0	3,4	1,3	0,9	11,9	1,9	0,1	0,7	9,4
APARCAMENT	5,0	0,0	3,0	2,8	9,4	6,3	4,4	8,8	5,2	6,6	5,1
TRANSPORTS, INFRAESTR. I COMUNICACIONS	3,9	0,1	1,8	4,7	4,3	10,4	4,5	7,8	1,3	3,3	2,1
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	3,6	0,1	5,7	1,5	6,4	9,8	3,2	2,6	1,3	3,1	2,2
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	3,4	3,1	1,3	5,5	1,2	0,2	0,5	1,2	9,0	4,0	5,6
VAL.SOCIALS NEG/MANCA EDUC./CIVISME	3,0	1,7	1,7	4,7	1,5	1,6	2,8	4,4	4,9	3,1	2,8
MANTENIMENT	2,8	0,8	2,3	2,0	2,3	4,0	1,3	5,3	3,1	3,0	2,5
EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,7	0,5	2,1	2,7	4,0	4,2	2,1	2,5	1,5	6,1	1,9
URBANISME	2,4	0,2	0,7	0,9	2,1	0,5	5,4	7,6	2,2	3,6	1,8
COMERÇ	2,0	1,4	2,6	1,3	2,0	1,4	2,3	3,8	1,5	2,3	1,2
DROGUES	1,9	13,7	0,1	1,6	0,0	0,2	0,3	1,1	2,4	2,2	2,1
MODEL DE CIUTAT	1,8	1,6	2,2	1,9	0,5	1,6	6,0	1,1	0,7	0,0	2,2
ESPAIS VERDS	1,7	1,0	2,3	1,3	2,2	2,0	0,6	1,8	1,1	2,1	2,2
POBRESA/DESIGUALTAT	1,6	2,3	2,5	2,7	1,6	0,2	0,6	0,5	1,8	0,8	1,8
OBRES	1,0	0,4	1,9	1,1	1,2	0,2	0,6	0,0	0,2	1,9	1,7
PROBL.ECONÒMICS	0,8	0,5	0,7	0,1	1,2	4,1	0,8	0,4	0,3	0,3	0,3
ATUR/CONDICIONS DE TREBALL	0,7	0,8	0,0	0,8	0,3	0,0	0,2	0,4	2,9	0,9	0,6
MOLÈSTIES											
CAMP NOU	0,2	0,0	0,0	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ALTRES	4,6	4,8	6,1	4,7	4,6	5,1	5,1	4,0	4,2	3,4	3,8
CAP / RES	10,3	4,5	9,5	10,8	10,3	12,9	8,0	10,6	12,1	14,1	9,1
NS / NC	8,3	2,3	7,7	10,2	15,0	7,6	6,2	8,6	11,3	7,2	7,8
N	(6000)	(615)	(923)	(615)	(420)	(462)	(462)	(615)	(615)	(504)	(769)

Font: Enquesta de Serveis Municipals 2018

Pel que fa a les preocupacions del barri, com passa en totes les edicions, la inseguretat es respona com a principal problema al barri pel conjunt d'entrevistats (un 10,5% el 2018). Més en concret, se situa com a principal problema als següents barris: Ciutat Vella (21,3%), Nou Barris (17,4%), Sant Andreu (13,4%), Sants-Montjuïc (11,2%), Sant Martí (10,8) i Horta-Guinardó (10,3%).

Tot i que la neteja i els soroll es mantenen en segona i tercera posició respectivament, **l'accés a l'habitatge** s'incrementa 2,4 punts passant del 4,2% a un 6,6% de respostes l'any 2018, superant el turisme com a preocupació ciutadana.

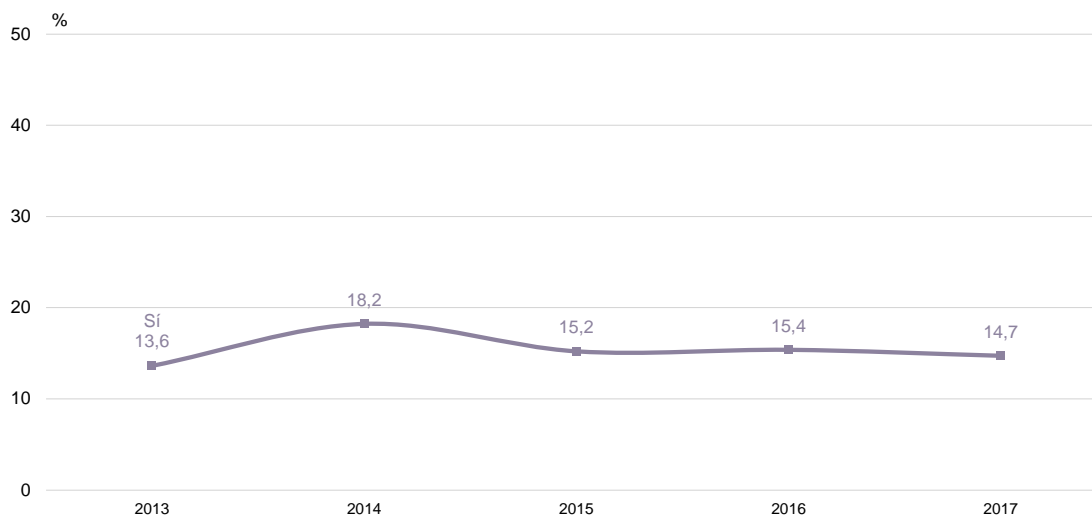
Els districtes amb la preocupació més elevada pel **turisme** són Ciutat Vella (15%), Eixample (14%) i Gràcia (11,9%), seguint també la pauta de l'any anterior. Igualment, els **sorolls** continuen sent una problemàtica rellevant a Gràcia (11%), Eixample (9,8%) i Ciutat Vella (8,3), tot i que es produeix un tendència a la baixa.

Als barris més benestants les preocupacions més rellevants són sobre els transport i la circulació (Sarrià-Sant Gervasi) i l'aparcament (Les Corts).

1.3. Conflictes de convivència

D'acord amb la darrera Enquesta de Victimització, duta a terme el 2018, el 14,7% dels veïns i veïnes de Barcelona manifesten haver patit un conflicte de convivència al seu barri l'any anterior (2017).

En el darrer any, vostè ha patit un conflicte de convivència al barri?



Font: Enquesta de Victimització 2018

Entre aquells que han patit algun conflicte de convivència, la majoria expliquen conflictes de sorolls amb altres veïns o veïnes (23,3%, amb un increment de 7,8 punts respecte el 2014) o conflictes de soroll al carrer (15%). Els conflictes de convivència associats al turisme han disminuït lleugerament (de 14,4% a 14,1%) tot i que continua sent una de les principals fonts de conflicte. Altres situacions amb els veïns de l'escala, els animals domèstics, les ocupacions i el vandalisme a l'espai públic són altres fonts de conflicte.

Quin ha estat el conflicte de convivència que ha patit?

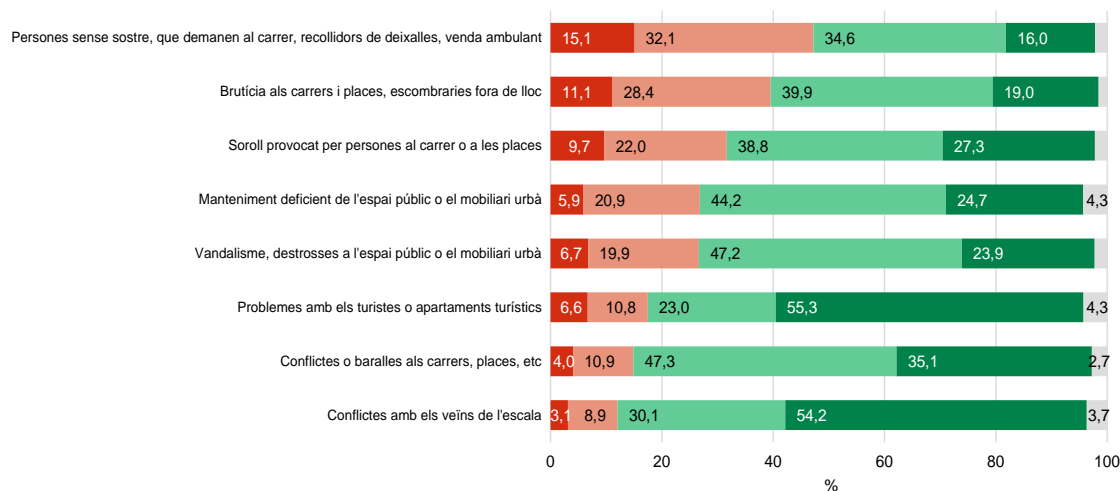
	2014	2015	2016	2017
Conflictes de soroll amb els veïns	15,5	20,5	20,2	23,3
Conflictes de soroll al carrer	18,1	15,7	14,3	15,0
Problemes amb els turistes o apartaments turístics	8,6	7,2	14,4	14,1
Altres conflictes amb els veïns de l'escala	10,5	14,9	10,7	9,8
Problemes a causa dels gossos o altres animals domèstics	10,5	8,8	7,5	7,5
Ocupes	4,0	5,1	8,2	6,9
Vandalisme, destrosses a l'espai públic o el mobiliari urbà	9,6	5,3	5,1	6,0
Brutícia als carrers i places, escombraries fora de lloc	7,7	8,3	5,5	4,2
Bicicletes, patins, skaters, bmx	3,3	1,7	4,1	3,2
Conflictes per la situació política	-	-	-	1,8
Altres vehicles que no respecten les normes	3,6	4,1	2,5	1,1
Intolerància vers els immigrants	0,1	0,2	0,4	1,1
Altres	7,1	7,8	6,1	6,1
NS / NC	1,3	0,4	1,0	-
N	(1020)	(247)	(532)	(621)

Font: Enquesta de Victimització 2018

Aquestes dades conflueixen, com veurem més endavant, amb les que s'obtenen en analitzar la demanda ciutadana per temes relacionats amb la convivència als telèfons policials (092 i 112).

L'Enquesta també pregunta si determinades situacions constitueixen una problemàtica al barri. De les situacions proposades, les manifestacions de la pobresa a l'espai públic (recollidors, persones sense sostre, venedors ambulants) són viscudes com un problema molt o bastant greu per un 47,2% dels entrevistats, amb un descens del 2,5% respecte l'any anterior. El 39,5% opinen el mateix de la brutícia, indicador que ha baixat lleugerament com problema principal del barri. El soroll provocat a la via pública també tendeix a la baixa amb el 31,7% respecte al 32,5% de 2017.

Fins a quin punt són un problema al barri?



Font: Enquesta de Victimització 2018

■ Molt greu
 ■ Bastant greu
 ■ Poc greu
 ■ Ns / Nc
 ■ Gens greu

2 Incidències, queixes i demandes

En aquest apartat de l'informe es recullen les comunicacions a través d'IRIS en matèria de convivència, així com les trucades als telèfons 092 i 112 en aquesta matèria.

Pel que fa les dades IRIS, tal i com es va indicar a l'edició anterior de l'informe, s'inclouen els IRIS gestionats per totes les àrees de l'Ajuntament i no només els que corresponen a la Gerència de Seguretat i Prevenció. L'ampliació de l'abast de les dades permet fer seguiment de qüestions assignades a altres unitats i conèixer l'evolució de comunicacions la gestió de les quals s'ha transferit a altres unitats.

2.1 Queixes i incidències IRIS

Les dues categories d'IRIS que concentren més comunicacions de la ciutadania són les incidències per incompliment d'ordenances a l'espai privat amb un total de 3.418 l'any 2018, principalment les derivades per habitatges d'ús turístic, tot i que s'han produït 817 incidències menys per aquest indicador respecte l'any anterior. La segona categoria amb més queixes és la de molèsties de soroll a la via pública (3.218 incidents, nombre lleugerament inferior a l'any anterior).

IRIS en matèria de convivència gestionats pel conjunt de l'Ajuntament (període 2017-2018)

Incidències a IRIS	Descripció	2017	2018
Incompliment d'ordenances a l'espai privat	Convivència veïnal	654	736
	Habitatges d'ús turístic	3.209	2.259
	Molèsties gossos a habitatges	185	170
	Ocupació habitatges	131	191
	Pensió il·legal	30	25
	Sobreocupació habitatge	21	37
TOTAL Incompliment d'ordenances a l'espai privat		4.230	3.418
Incompliment d'ordenances a l'espai públic	Actituds violentes per obtenir beneficis econòmics	24	31
	Alimentadors animals a la via pública	150	207
	Comerç ambulant no autoritzat	15	31
	Consum de begudes alcohòliques	81	102
	Disconforme / manca actuació inspecció	347	314
	Drogues	72	155
	Incompliment horaris locals	31	37
	Juguesques (estafes, trilers)	2	1
	Molèsties gossos a la via pública i/o parcs	831	855
	Necessitats fisiològiques a la via pública	116	134
	Oferiment bens en vehicles als semàfors afectant circulació	6	10
	Oferiment i demanda de serveis sexuals	21	23
Vandalisme	214	255	
TOTAL Incompliment d'ordenances a l'espai públic		1.910	2.155
Molèsties soroll a la via pública	Activitats comercials i industrials	482	426
	Alarmes	36	48
	Càrrega / descàrrega	91	98
	Concentració persones fent soroll	789	847
	Festes i activitats esportives	526	397
	Generadors elèctrics	78	88
	Helicòpters i avions	24	28
	Músics al carrer	129	85

	Obres a la via pública	141	252
	Repartidors	70	41
	Serveis neteja i recollida	399	449
	Sortida locals nocturns	135	109
	Terrasses / vetlladors	162	131
	Trànsit rodat	143	142
	Transports públics: autobusos i metro	65	56
	Vehicles amb sirena	21	21
TOTAL Molèsties soroll a la via pública		3.291	3.218
Vehicles a motor	Motos nou aparcament en calçada	249	276
	Vehicles motor disciplina viària	1.122	1.359
TOTAL Vehicles a motor		1.371	1.635
Molèsties espai públic	Molèsties ocupació espai públic	743	827
	Persones, col·lectius molestant espai públic	714	772
TOTAL Molèsties espai públic		1.457	1.599
Bicicletes	Bicicletes disciplina viària	391	540
	Carril bici incidències	153	134
TOTAL bicicletes		544	674
TOTAL INCIDÈNCIES IRIS CONVIVÈNCIA		12.811	12.699

Font: IRIS.

2.2 Demandes al 092-112¹

Capítols Títol II	concepte	2016	2017	2018
2.1	Degradació visual de l'entorn urbà: grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	581	630	833
3	Juguesques (estafa, frau o falsificació)	2.386	2.242	2.154
5.1	Ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat	242	311	293
5.2	Ocupació de l'espai públic per a l'oferiment i demandes de serveis sexuals	64	64	38
7	Consum de begudes alcohòliques	849	780	872
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	2.428	3.104	2.759
10	Ús impropï de l'espai públic	728	844	871
11	Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament del mobiliari urbà	2.542	2.591	2.312
12	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Contaminació acústica	32.815	33.621	35.269

Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

¹La taula inclou la demanda ciutadana relacionada amb els capítols de l'ordenança de convivència.

2.3 Trucades ciutadanes al 092 i 112 per temes relacionats amb la convivència

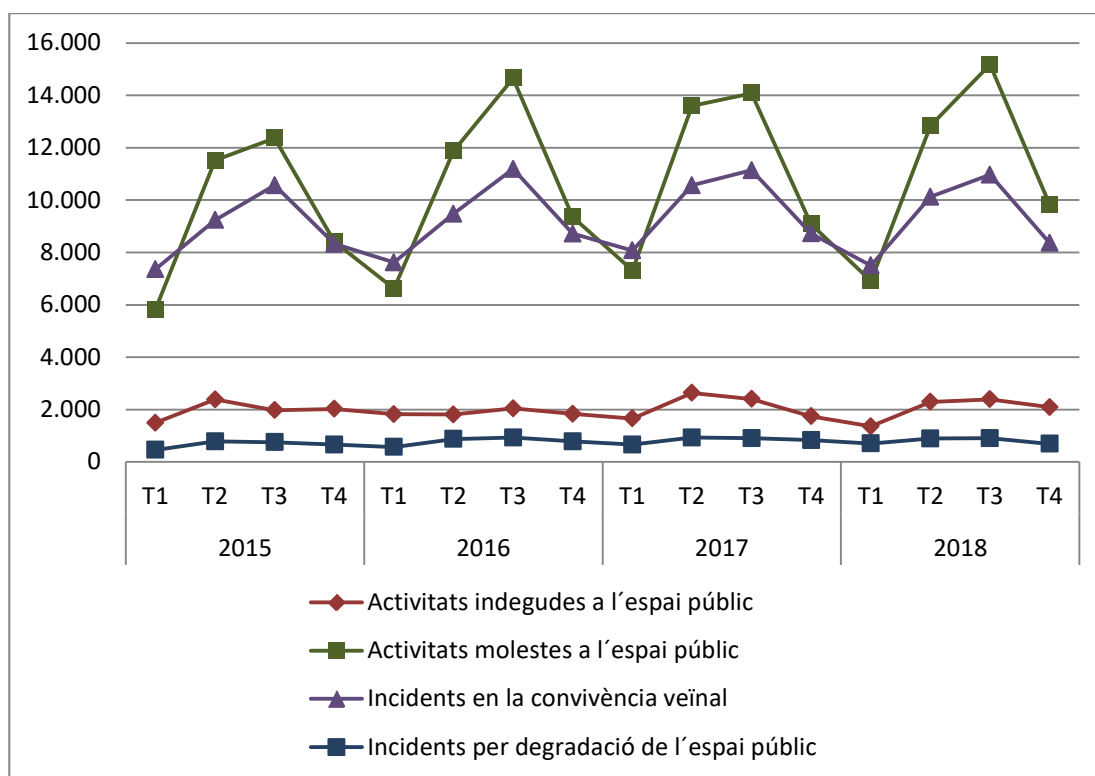
En el marc del Pla de Seguretat Ciutadana i per tal de construir indicadors que aportessin informació rellevant sobre l'evolució de la convivència a la ciutat, es van analitzar el codis de classificació d'incidents policials relacionats amb la convivència. L'objectiu era realitzar agrupacions conceptualment coherents i útils per tal de **monitoritzar l'evolució de la convivència a la ciutat i als seus barris, a través de la demanda ciutadana als telèfons d'informació i atenció policials (092 i 112)**. El resultat van ser quatre conceptes que s'han incorporat de manera permanent al sistema d'indicadors del Pla de Seguretat Ciutadana i que també forma part de la cistella d'informació pública sobre seguretat.

Aquests quatre conceptes són: incidents per activitats indegudes a l'espai públic, incidents per activitats molestes a l'espai públic, incidents per la convivència veïnal i incidents per degradació de l'espai públic. Les activitats indegudes inclouen il·lícits o activitats que tenen com a objectiu un benefici econòmic, a diferència de les activitats molestes. Tant aquests com els deguts a degradació de l'espai públic (per vandalisme, ús indegut, etc.) tenen lloc a l'espai públic, a diferència de les demandes relacionades amb la convivència veïnal.

Si analitzem l'evolució d'aquestes quatre categories als darrers quatre anys és constata un comportament estable dels incidents en la convivència veïnal, la qual presenta un comportament marcat per l'estacionalitat amb puntes molt significatives en el períodes d'estiu. Aquesta característica de l'estacionalitat segons la incidència passa igual amb la categoria de molèsties a l'espai públic.

Trucades (demanda ciutadana) relacionades amb la convivència

Evolució trimestral. 2015-2017



Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

	2015				2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Activitats indegudes a l'espai públic	1.492	2.386	1.974	2.027	1.826	1.810	2.045	1.838	1.660	2.636	2.403	1.742	1.360	2.294	2.391	2.094
Activitats molestes a l'espai públic	5.835	11.520	12.367	8.397	6.623	11.880	14.654	9.354	7.309	13.602	14.081	9.080	6.917	12.839	15.171	9.834
Incidents en la convivència veïnal	7.360	9.235	10.565	8.328	7.617	9.477	11.186	8.717	8.077	10.565	11.137	8.724	7.501	10.124	10.966	8.362
Incidents per degradació de l'espai públic	457	783	755	659	571	875	933	783	659	932	904	835	702	891	905	692
Total incidents convivència	15.144	23.924	25.661	19.411	16.637	24.042	28.818	20.692	17.705	27.735	28.525	20.381	16.480	26.148	29.433	20.982

Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

El 2018 s'aprecia una disminució de 1.253 trucades ciutadanes relacionades amb la convivència. Baixa la demanda en totes les categories, excepte en la d'activitats molestes a l'espai públic (increment de 689 incidències concentrat principalment en les mesos d'estiu). En els **incidents de convivència veïnal** les incidències baixen en 1.550 i en els **incidents per degradació de l'espai públic** també es produeix un descens respecte el 2017 de 140 incidències. En l'àmbit de les **activitats indegudes** es registren 302 incidències menys que el 2017.

BARCELONA	2015	2016	Δ 16-15	2017	Δ 17-16	2018	Δ 18-17	Δ 18-15
Activitats indegudes a l'espai públic	7.879	7.519	-4,6%	8.441	12,3%	8.139	-3,6%	3,3%
Activitats molestes a l'espai públic	38.119	42.511	11,5%	44.072	3,7%	44.761	1,6%	17,4%
Incidents en la convivència veïnal	35.488	36.997	4,3%	38.503	4,1%	36.953	-4,0%	4,1%
Incidents per degradació de l'espai públic	2.654	3.162	19,1%	3.330	5,3%	3.190	-4,2%	20,2%
Total incidents convivència	84.140	90.189	7,2%	94.346	4,6%	93.043	-1,4%	10,6%

Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

De les quatre categories d'incidents, les activitats molestes a l'espai públic i els incidents en la convivència veïnal són les que generen més demanda ciutadana i ambdues es troben relacionades amb els sorolls. Com ja s'ha indicat, presenten un comportament marcat per la estacionalitat. Les molèsties per persones a l'espai públic i els sorolls de locals són els incidents majoritaris en la primera categoria.

Com mostra el desglossament de codis per a cada categoria que figura més endavant, en la categoria d'**activitats indegudes a l'espai públic**, els codis més nombrosos són la venda ambulants no autoritzada amb un 40% de la demanda ciutadana, l'estafa, frau o falsificació amb un 26% i les conductes de tràfic/possessió d'estupefaents amb un 17%. En els dos primers casos, es produeix un descens respecte l'any anterior: en la venda ambulants no autoritzada, sumant els seus tres supòsits, es produeix una disminució en 389 incidències respecte el 2017 i també disminueix la demanda ciutadana per estafa, frau o falsificació amb 93 incidents menys que el 2017. S'incrementa, en canvi, la demanda relativa a activitats de tràfic i possessió d'estupefaents (184 més).

Pel que fa a la categoria d'**activitats molestes a l'espai públic**, es consolida la reducció de molèsties produïdes pel soroll dels locals (497 trucades menys en 2018) detectada l'any anterior. S'intensifiquen, en canvi, les trucades relatives a molèsties a l'espai públic (1.743 demandes més relatives a molèsties per persones i 302 incidents més per baralles a l'espai públic).

En la categoria d'**incidents per convivència veïnal** s'han produït 1.502 incidències menys que el 2017. La majoria de trucades als serveis policials són per molèsties produïdes per soroll o música, tot i que s'ha produït un descens de 872 incidències menys que l'any anterior. Les molèsties derivades dels apartaments turístics³, introduïdes amb codi específic el 2016, han disminuït significativament en 484 incidents menys que l'any anterior.

Pel que fa als **incidents per degradació de l'espai urbà**, respecte l'any anterior es produeix un descens en 140 incidents menys, el qual s'explica principalment per la reducció de trucades per llançament d'objectes a la via pública (230 menys) i per actes de vandalisme (94 menys). Hi ha, però, un augment per pintades i grafitis a l'espai públic (197 demandes més que el 2017).

Trucades (demanda ciutadana relacionades amb la convivència) 2015-2018

Activitats indegudes a l'espai públic	2015	2016	2017	2018	Total	Δ 18-15	Δ 18-15%
Acampada dintre del nucli urbà	83	157	239	302	781	219	263,9%
Estafa, frau o falsificació (trilers,...)	2.441	2.387	2.247	2.154	9.229	-287	-11,8%
Mendicitat amb menors	58	91	101	68	318	10	17,2%
Netejavidres i altres activitats semàfor	294	155	221	235	905	-59	-20,1%
Ocupació no autoritzada d'espai públic	606	592	624	601	2.423	-5	-0,8%
Prostitució de menors	12	10	8	8	38	-4	-33,3%
Prostitució en espais públics	69	54	57	32	212	-37	-53,6%
Tràfic/possessió il·legal d'estupefaents (salut pública)	928	1.015	1.199	1.383	4.525	455	49,0%
Venda ambulat no autoritzada d'altres tipus	3.142	2.890	3.576	3.215	12.823	73	2,3%
Venda ambulat no autoritzada de begudes	244	165	168	139	716	-105	-43,0%
Venda ambulat no autoritzada CD/DVD	2	3	1	2	8	0	0,0%
Total	7.879	7.519	8.441	8.139	31978	260	3,3%

³ Per a entrar en aquesta categoria, cal que la persona demandant reconegui la molèstia com a procedent d'un habitatge d'ús turístic. Es recullen aquí tot tipus de fets, majoritàriament molèsties per soroll però també altres, com ara la il·legalitat de l'apartament. Aquestes molèsties abans es trobaven recollides segons la naturalesa de la molèstia (ja fos sorolls, obres, incompliment de normativa, etc.). La dificultat d'aquest codi és que impedeix, ara mateix, quantificar quantes trucades per soroll s'han produït, ja que no es poden destriar automàticament d'aquest codi.

Activitats molestes a l'espai públic	2015	2016	2017	2018	Total	Δ 18-15	Δ 18-15%
Abandonament d'estrís de drogodependents	94	138	221	260	713	166	176,6%
Altres activitats molestes en espais públics	1.298	2.705	2.685	1.704	8.392	406	31,3%
Baralla en espai públic	2.762	3.270	3.463	3.765	13.260	1.003	36,3%
Baralla en instal·lació esportiva	62	46	47	19	174	-43	-69,4%
Baralla en local	276	299	305	310	1.190	34	12,3%
Conflictes amb tribus urbanes	7	16	13	13	49	6	85,7%
Consum d'alcohol en espais públics	679	838	766	879	3.162	200	29,5%
Consum d'estupefaents en lloc públic	1.295	1.515	1.597	1.567	5.974	272	21,0%
Consum de begudes alcohòliques (menors)	21	33	52	35	141	14	66,7%
Molèsties pels sorolls de festa en espai públic	889	980	1.035	1.075	3.979	186	20,9%
Molèsties per persones en espais públics	21.506	23.414	24.860	26.603	96.383	5.097	23,7%
Molèsties produïdes pel soroll de locals	9.230	9.257	9.028	8.531	30.046	-699	-7,6%
Total	38.119	42.511	44.072	44.761	169.463	6.642	17,4%

Incidents per convivència veïnal	2015	2016	2017	2018	Total	Δ 18-15	Δ 18-15%
Incidència amb gossos perillosos	443	597	723	776	2.539	333	75,2%
Molèsties produïdes per aigua	1.761	1.665	1.767	1.901	7.094	140	8,0%
Molèsties produïdes per animals de companyia	3.070	3.292	3.065	3.034	12.461	-36	-1,2%
Molèsties produïdes per mals olors	1.094	1.049	1.133	1.083	4.359	-11	-1,0%
Molèsties produïdes per obres	5.566	6.143	6.468	6.216	24.393	650	11,7%
Molèsties produïdes per sorolls/música	20.951	19.679	20.857	19.985	81.472	-966	-4,6%
Molèsties relacionades amb Apartaments Turístics (HUT)	0	2.194	2.232	1.748	6.174	1.748	-
Molèsties veïnals d'altres tipus	2.603	2.378	2.258	2.210	9.449	-393	-15,1%
Total	32.885	34.619	36.245	34.743	138.492	1.858	5,6%

Incidents per degradació de l'espai públic	2015	2016	2017	2018	Total	Δ 18-15	Δ 18-15%
Actes de vandalisme	1.016	1.286	1.315	1.221	4.838	205	20,2%
Barricades amb mobiliari urbà	0	1	1	0	2	0	0,0%
Foguera sense permís en espai públic	156	138	149	141	584	-15	-9,6%
Llançament d'objectes a via pública	988	1.148	1.208	978	4.322	-10	-1,0%
Pintades/grafits en espai públic	484	584	650	847	2.565	363	75,0%
Robatori de bens del patrimoni públic	10	5	7	3	25	-7	-70,0%
Total	2.654	3.162	3.330	3.190	12.336	536	20,2%

Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

Incidents policials per demanda ciutadana relacionats amb la convivència per categories i districtes.

Evolució 2015-2018

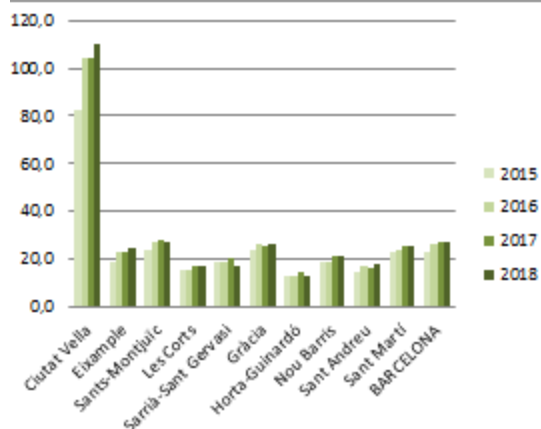
Per analitzar la distribució territorial de la demanda ciutadana relacionada amb la convivència, calculem la ràtio d'incidents per cada 1000 habitants: comprovem així com **Ciutat Vella presenta taxes per habitant significativament més altes que la resta de la ciutat**. En el darrer any, en aquest districte s'ha incrementat la demanda per activitats molestes a l'espai públic i per incidents de degradació. S'han reduït, en canvi, les trucades per incidents en la convivència veïnal i per activitats indegudes a l'espai públic.

Pel que fa als districtes amb ràtios més baixes, els districtes de Horta-Guinardó, Sarrià Sant-Gervasi i Sant Andreu tenen les ràtios més baixes en activitats indegudes; Horta-Guinardó en activitats molestes; Les Corts en la convivència veïnal; i de nou Horta-Guinardó en incidents per degradació de l'espai públic.

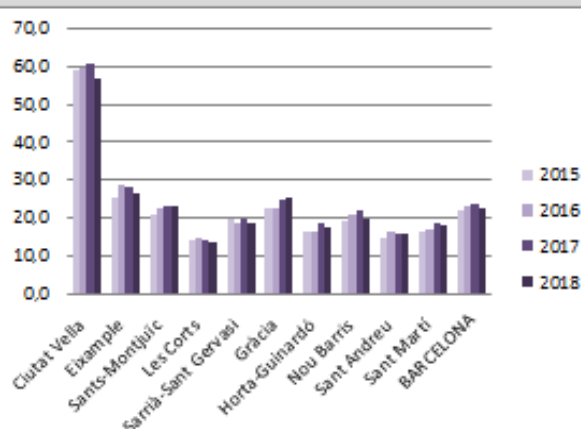
En general, la tendència de l'últim any als districtes és a l'estabilitat o reducció de la ràtio d'incidents per habitants en el territori en totes les categories. Les excepcions: els increments ja comentats per Ciutat Vella; el lleuger increment d'activitats molestes i indegudes a l'espai públic a Eixample; els augments de demandes per degradació a Sarrià-Sant Gervasi i Sant Andreu; o l'increment per activitats indegudes a Sant Martí.

Incidents policials per demanda ciutadana relacionats amb la convivència per categories i districtes 2015-2018

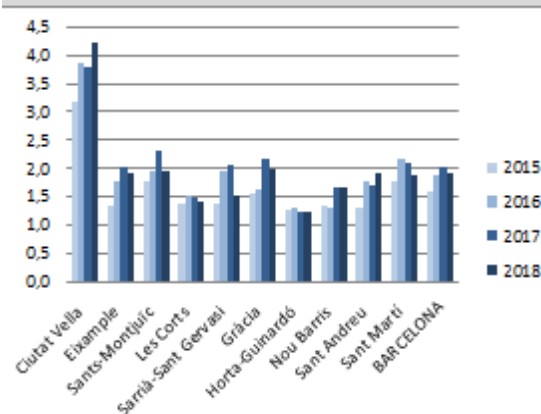
ACTIVITATS MOLESTES A L'ESPAI PÚBLIC



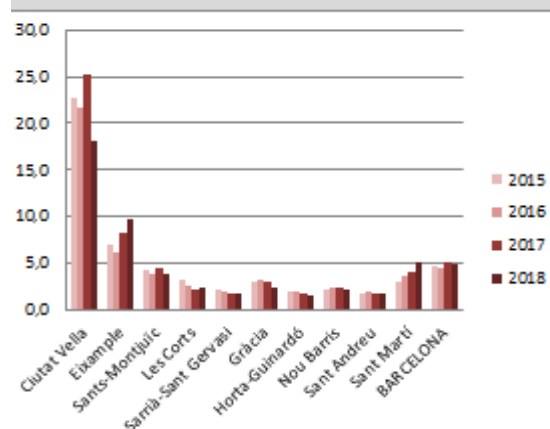
INCIDENTS EN LA CONVIVÈNCIA VEÏNAL



INCIDENTS PER DEGRADACIÓ DE L'ESPAI PÚBLIC



ACTIVITATS INDEGUDES A L'ESPAI PÚBLIC



Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

Incidents policials per demanda ciutadana en la convivència als barris Evolució 2015-2018

Si baixem el nivell d'anàlisi fins el barri, apareixen informacions rellevants.

Tots els barris de Ciutat Vella presenten taxes significativament altes en totes les categories d'incidents. Dins del districte, el Barri Gòtic és, amb diferència, el barri amb les ràtios més altes.

La Marina del Prat Vermell, la Sagrada Família, la Dreta de l'Eixample i el Clot, presenten altes concentracions d'incidents per activitats indegudes a l'espai públic. Tant la Vila de Gràcia com el Poble Sec, i el Parc i la Llacuna del Poblenou presenten una elevada taxa tant d'activitats molestes a l'espai públic com d'incidents en la convivència veïnal.

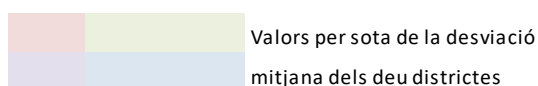
Altres barris amb problemàtiques concentrades quant a les activitats molestes a l'espai públic són Hostafrancs, el Besòs i el Maresme, la Vila Olímpica del Poblenou.

Pel que fa a la convivència veïnal, hi ha taxes significativament altes a Dreta de l'Eixample, el Poble Sec, Hostafrancs, Vila de Gràcia, Turó de la Peira i Vallbona.

Els incidents per degradació de l'espai públic, tal i com hem vist, són menys rellevants a nivell numèric i presenten oscil·lacions més fortes. A més de Ciutat Vella, sovintegen taxes altes a la Marina del Prat Vermell, Vallvidrera, la Trinitat Nova i Vallbona.

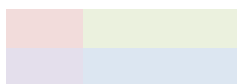
Trucades (demanda ciutadana) relacionades amb la convivència per barris. 2015-2018

Barri	Activitats indegudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
El Raval	14,5	16,4	23,9	18,7	60,9	74,1	76,0	92,4	44,9	46,7	51,0	49,4	2,5	2,9	2,8	4,2
El Barri Gòtic	56,8	58,6	41,3	35,5	154,4	219,8	210,2	197,0	97,3	95,8	93,0	76,4	4,1	7,2	5,8	4,2
La Barceloneta	33,4	18,7	36,8	13,0	75,6	76,2	66,7	75,7	61,1	50,7	46,7	50,2	2,8	3,1	3,4	3,8
Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera	9,6	9,9	8,9	7,5	84,0	109,8	116,0	106,5	60,1	69,1	68,9	61,1	4,2	4,2	4,7	4,5
El Fort Pienc	3,9	3,9	2,9	4,3	17,9	21,1	21,8	21,4	18,5	23,3	22,7	21,9	0,8	1,6	1,4	1,7
La Sagrada Família	9,6	6,7	10,9	13,5	14,6	15,4	16,7	18,8	21,8	26,0	25,0	23,7	1,2	1,1	1,8	1,4
La Dreta de l'Eixample	17,6	16,2	24,6	29,5	29,6	32,0	33,0	35,3	32,8	35,3	35,4	33,2	1,9	2,6	2,7	2,8
L'Antiga Esquerra de l'Eixample	4,1	4,1	4,3	3,5	22,5	27,7	21,9	25,5	30,7	31,6	33,5	28,5	2,0	2,1	2,3	2,2
La Nova Esquerra de l'Eixample	3,4	3,2	3,2	2,8	13,6	19,1	18,3	16,6	23,9	28,2	27,2	24,7	1,0	1,4	1,8	1,5
Sant Antoni	2,3	2,9	2,9	3,3	17,3	22,0	29,0	33,0	23,8	27,9	25,6	26,3	1,1	2,2	1,9	2,0
El Poble Sec - Parc Montjuïc	3,6	4,4	5,4	5,7	38,6	44,4	44,3	44,2	31,6	33,6	34,6	33,6	2,5	2,3	2,9	3,1
La Marina del Prat Vermell - Zona Fr	67,8	66,4	57,6	38,8	30,4	23,6	24,4	30,1	13,9	17,5	18,3	7,8	5,2	3,5	7,0	4,3
La Marina de Port	3,5	2,9	3,1	2,9	14,2	16,8	19,8	20,8	12,0	13,2	15,2	14,8	1,7	2,2	2,2	1,5
La Font de la Guatlla	3,4	2,1	1,6	1,4	16,5	14,6	13,2	13,2	22,8	21,0	22,6	17,4	2,1	1,9	0,7	0,5
Hostafrancs	4,7	1,9	3,3	3,4	42,2	39,7	39,3	41,2	23,4	22,3	26,9	32,5	0,9	2,2	1,4	1,6
La Bordeta	1,6	1,7	3,2	3,0	17,0	17,4	19,1	18,2	15,3	16,0	17,7	20,4	1,5	2,4	3,6	2,0
Sants - Badal	2,6	3,0	2,6	1,9	12,7	18,3	18,5	14,5	20,2	22,2	19,6	18,7	1,1	0,9	1,5	1,0
Sants	5,6	4,2	6,1	4,4	19,0	23,5	28,3	24,4	19,0	21,1	21,4	19,8	1,7	1,7	2,3	2,2
Les Corts	2,7	2,0	1,8	2,3	16,0	15,8	17,4	17,5	14,6	16,4	14,8	13,7	1,0	1,3	1,4	1,2
La Maternitat i Sant Ramon	4,2	3,9	3,1	2,7	14,4	14,4	20,8	18,7	13,7	13,3	14,7	15,0	2,0	1,8	1,9	1,8
Pedralbes	2,5	1,8	1,4	2,1	15,5	15,1	9,2	10,6	13,3	11,4	11,4	10,4	1,5	2,0	1,2	1,5
Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes	2,2	1,3	2,6	2,3	10,6	10,1	10,3	8,9	23,6	22,4	27,6	25,1	3,0	2,8	3,4	5,5
Sarrià	1,2	1,5	1,2	1,2	20,0	18,4	18,9	17,2	17,3	15,9	17,2	14,8	1,3	2,4	1,8	2,1
Les Tres Torres	1,7	1,6	1,1	1,0	10,9	13,5	11,1	7,3	14,6	10,3	13,0	9,8	1,2	1,3	1,3	0,9
Sant Gervasi - la Bonanova	1,6	1,5	2,1	1,6	11,6	10,4	14,1	15,5	18,4	15,8	17,8	16,9	1,1	1,5	1,6	1,1
Sant Gervasi - Galvany	3,5	2,6	2,0	2,2	27,6	25,6	26,3	22,8	20,7	20,9	21,4	22,2	1,5	2,1	2,4	1,5
El Putxet i el Farró	1,6	2,0	1,4	1,7	15,3	19,4	22,5	14,8	22,6	23,0	23,9	22,3	1,4	1,9	2,3	1,2
Vallcarca i els Penitents	2,8	2,5	2,2	2,1	13,2	13,7	11,8	11,1	14,9	16,4	18,3	20,0	1,5	1,4	2,5	1,4
El Coll	1,2	1,5	0,9	1,9	10,3	8,7	13,8	12,1	24,2	20,3	18,9	25,3	1,5	1,2	2,2	1,5
La Salut	9,1	10,8	9,3	1,6	15,3	13,5	9,4	8,4	12,4	15,8	15,9	17,5	1,4	1,4	1,9	1,7
La Vila de Gràcia	2,7	2,7	3,0	3,1	39,9	45,0	44,0	46,9	30,6	30,0	33,3	33,1	1,8	2,2	2,6	2,7
El Camp d'en Grassot i Gràcia Nova	1,5	1,6	1,4	1,4	11,6	12,6	12,1	12,0	17,1	18,0	20,3	18,6	1,3	1,1	1,5	1,5
BARCELONA	4,7	4,5	5,1	4,9	23,1	25,8	26,8	27,1	21,8	22,9	22,6	1,6	1,6	1,9	2,0	1,9



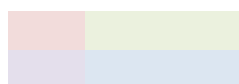
	Activitats indegudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Barri	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
El Baix Guinardó	1,9	1,8	1,3	1,1	10,0	10,8	10,7	10,6	16,7	15,3	16,9	15,9	0,9	1,0	0,6	1,2
Can Baró	1,0	3,5	2,9	1,5	12,9	11,7	10,0	7,8	25,5	13,6	18,3	22,0	2,0	1,7	1,3	1,4
El Guinardó	1,8	1,7	2,0	1,4	9,3	10,0	12,0	13,5	17,0	18,3	21,6	17,4	1,1	1,3	1,4	1,4
La Font d'en Fargues	1,2	1,3	1,9	1,5	9,5	9,1	12,0	8,3	14,5	12,2	12,3	12,2	1,5	2,4	1,0	1,3
El Carmel	2,1	1,9	1,4	1,2	18,3	14,3	14,5	12,8	18,6	20,2	23,6	22,6	1,1	0,9	1,1	1,1
La Teixonera	3,1	1,6	1,5	1,2	10,1	8,0	8,1	10,0	20,7	21,5	20,0	20,9	1,2	0,5	0,6	0,3
Sant Genís dels Agudells	1,3	1,9	0,9	1,7	11,2	22,3	31,5	22,0	11,9	15,8	21,7	23,2	1,3	0,4	2,9	1,3
Montbau	3,5	2,8	2,4	2,3	10,0	14,0	20,2	23,1	11,4	11,2	12,4	12,2	2,0	2,0	1,4	1,4
La Vall d'Hebron	2,8	1,6	3,2	4,2	15,3	17,1	18,3	14,8	9,0	8,6	7,4	9,1	3,1	2,0	2,5	1,9
La Clota	1,9	1,8	1,7	0,0	43,5	19,4	27,1	19,8	24,6	5,3	13,6	4,6	7,6	3,5	0,0	0,0
Horta	1,8	1,6	1,1	1,8	13,6	16,4	19,5	14,6	12,4	11,9	14,5	15,1	1,1	1,7	1,3	1,3
Vilapicina i la Torre Llobeta	1,6	2,3	2,1	2,5	16,1	17,2	23,8	20,8	13,9	16,5	18,8	17,3	1,1	1,2	1,8	1,1
Porta	2,1	1,7	1,5	1,4	11,1	9,9	12,0	16,2	14,3	12,3	15,5	15,9	1,0	1,1	1,3	1,1
El Turó de la Peira	3,2	4,6	6,5	5,8	26,0	30,5	27,1	25,4	31,0	39,2	41,7	36,0	2,5	1,3	1,8	1,5
Can Peguera	3,1	5,7	2,7	0,9	35,0	26,0	23,0	31,9	37,6	28,2	21,2	23,3	3,9	2,2	2,3	2,2
La Guineueta	1,3	1,4	1,5	1,7	21,1	17,6	19,0	21,1	7,6	11,6	9,6	10,4	0,7	1,5	1,9	1,5
Canyelles	4,0	3,9	3,5	1,0	10,8	22,5	24,5	27,7	6,0	8,2	8,8	5,5	2,9	2,6	1,7	4,9
Les Roquetes	2,0	1,3	1,8	1,2	20,6	15,1	16,9	18,9	26,2	26,0	22,1	23,9	0,8	0,8	0,8	1,1
Verdun	1,6	2,8	1,8	1,9	30,7	26,1	30,7	29,3	17,5	18,5	21,2	20,5	0,8	0,7	1,6	0,6
La Prosperitat	2,1	2,1	1,6	1,4	11,9	16,4	17,9	16,9	24,5	23,7	23,7	18,1	1,1	0,6	1,0	1,2
La Trinitat Nova	5,9	5,4	4,8	4,1	26,5	24,2	24,7	23,5	25,7	34,5	42,3	26,3	3,2	3,0	4,5	4,9
Torre Baró	1,5	0,7	2,1	3,8	22,7	21,9	19,7	22,8	35,4	28,3	35,8	29,7	2,2	3,9	3,9	4,5
Ciutat Meridiana	1,4	0,9	1,6	2,2	15,8	14,5	22,9	17,3	14,2	18,5	24,1	19,3	0,8	1,6	1,2	1,7
Vallbona	0,7	0,0	2,2	2,9	31,8	28,9	27,3	23,6	35,5	43,7	30,3	40,0	3,7	4,4	5,2	11,4
La Trinitat Vella	3,0	3,6	2,3	1,9	20,5	20,9	21,6	17,5	21,6	24,8	23,6	21,5	2,0	2,4	1,6	1,3
Baró de Viver	0,8	2,0	0,4	1,2	20,3	21,0	27,9	25,2	23,9	38,7	41,0	20,5	1,2	3,6	3,2	2,8
El Bon Pastor	3,4	3,2	3,7	3,2	18,7	24,7	22,6	21,9	14,9	16,4	14,5	15,1	2,0	2,9	3,2	3,1
Sant Andreu	1,2	1,3	1,2	1,3	13,0	14,5	14,4	16,0	11,6	12,6	13,1	14,3	1,0	2,0	1,8	2,2
La Sagrera	1,5	2,1	1,7	1,2	14,1	18,3	15,5	18,2	15,3	18,1	16,3	15,0	1,5	1,3	1,4	1,5
El Congrés i els Indians	2,1	2,0	2,0	1,9	15,0	18,6	19,1	22,0	18,0	18,4	19,1	20,1	1,6	1,0	1,4	1,3
Navas	1,6	1,7	1,3	2,3	14,7	14,2	11,8	13,5	15,1	15,1	14,6	13,9	1,0	1,0	1,0	1,4
BARCELONA	4,7	4,5	5,1	4,9	23,1	25,8	27,1	21,8	21,8	22,9	22,6	1,6	1,6	1,9	2,0	1,9

 Valors per sobre de la desviació mitjana dels deu districtes

 Valors per sota de la desviació mitjana dels deu districtes

Barri	Activitats indegudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
El Baix Guinardó	1,9	1,8	1,3	1,1	10,0	10,8	10,7	10,6	16,7	15,3	16,9	15,9	0,9	1,0	0,6	1,2
Can Baró	1,0	3,5	2,9	1,5	12,9	11,7	10,0	7,8	25,5	13,6	18,3	22,0	2,0	1,7	1,3	1,4
El Guinardó	1,8	1,7	2,0	1,4	9,3	10,0	12,0	13,5	17,0	18,3	21,6	17,4	1,1	1,3	1,4	1,4
La Font d'en Fargues	1,2	1,3	1,9	1,5	9,5	9,1	12,0	8,3	14,5	12,2	12,3	12,2	1,5	2,4	1,0	1,3
El Carmel	2,1	1,9	1,4	1,2	18,3	14,3	14,5	12,8	18,6	20,2	23,6	22,6	1,1	0,9	1,1	1,1
La Teixonera	3,1	1,6	1,5	1,2	10,1	8,0	8,1	10,0	20,7	21,5	20,0	20,9	1,2	0,5	0,6	0,3
Sant Genís dels Agudells	1,3	1,9	0,9	1,7	11,2	22,3	31,5	22,0	11,9	15,8	21,7	23,2	1,3	0,4	2,9	1,3
Montbau	3,5	2,8	2,4	2,3	10,0	14,0	20,2	23,1	11,4	11,2	12,4	12,2	2,0	2,0	1,4	1,4
La Vall d'Hebron	2,8	1,6	3,2	4,2	15,3	17,1	18,3	14,8	9,0	8,6	7,4	9,1	3,1	2,0	2,5	1,9
La Gota	1,9	1,8	1,7	0,0	43,5	19,4	27,1	19,8	24,6	5,3	13,6	4,6	7,6	3,5	0,0	0,0
Horta	1,8	1,6	1,1	1,8	13,6	16,4	19,5	14,6	12,4	11,9	14,5	15,1	1,1	1,7	1,3	1,3
Vilapicina i la Torre Llobeta	1,6	2,3	2,1	2,5	16,1	17,2	23,8	20,8	13,9	16,5	18,8	17,3	1,1	1,2	1,8	1,1
Porta	2,1	1,7	1,5	1,4	11,1	9,9	12,0	16,2	14,3	12,3	15,5	15,9	1,0	1,1	1,3	1,1
El Turó de la Peira	3,2	4,6	6,5	5,8	26,0	30,5	27,1	25,4	31,0	39,2	41,7	36,0	2,5	1,3	1,8	1,5
Can Peguera	3,1	5,7	2,7	0,9	35,0	26,0	23,0	31,9	37,6	28,2	21,2	23,3	3,9	2,2	2,3	2,2
La Guineueta	1,3	1,4	1,5	1,7	21,1	17,6	19,0	21,1	7,6	11,6	9,6	10,4	0,7	1,5	1,9	1,5
Canyelles	4,0	3,9	3,5	1,0	10,8	22,5	24,5	27,7	6,0	8,2	8,8	5,5	2,9	2,6	1,7	4,9
Les Roquetes	2,0	1,3	1,8	1,2	20,6	15,1	16,9	18,9	26,2	26,0	22,1	23,9	0,8	0,8	0,8	1,1
Verdun	1,6	2,8	1,8	1,9	30,7	26,1	30,7	29,3	17,5	18,5	21,2	20,5	0,8	0,7	1,6	0,6
La Prosperitat	2,1	2,1	1,6	1,4	11,9	16,4	17,9	16,9	24,5	23,7	23,7	18,1	1,1	0,6	1,0	1,2
La Trinitat Nova	5,9	5,4	4,8	4,1	26,5	24,2	24,7	23,5	25,7	34,5	42,3	26,3	3,2	3,0	4,5	4,9
Torre Baró	1,5	0,7	2,1	3,8	22,7	21,9	19,7	22,8	35,4	28,3	35,8	29,7	2,2	3,9	3,9	4,5
Ciutat Meridiana	1,4	0,9	1,6	2,2	15,8	14,5	22,9	17,3	14,2	18,5	24,1	19,3	0,8	1,6	1,2	1,7
Vallbona	0,7	0,0	2,2	2,9	31,8	28,9	27,3	23,6	35,5	43,7	30,3	40,0	3,7	4,4	5,2	11,4
La Trinitat Vella	3,0	3,6	2,3	1,9	20,5	20,9	21,6	17,5	21,6	24,8	23,6	21,5	2,0	2,4	1,6	1,3
Baró de Viver	0,8	2,0	0,4	1,2	20,3	21,0	27,9	25,2	23,9	38,7	41,0	20,5	1,2	3,6	3,2	2,8
El Bon Pastor	3,4	3,2	3,7	3,2	18,7	24,7	22,6	21,9	14,9	16,4	14,5	15,1	2,0	2,9	3,2	3,1
Sant Andreu	1,2	1,3	1,2	1,3	13,0	14,5	14,4	16,0	11,6	12,6	13,1	14,3	1,0	2,0	1,8	2,2
La Sagrera	1,5	2,1	1,7	1,2	14,1	18,3	15,5	18,2	15,3	18,1	16,3	15,0	1,5	1,3	1,4	1,5
El Congrés i els Indians	2,1	2,0	2,0	1,9	15,0	18,6	19,1	22,0	18,0	18,4	19,1	20,1	1,6	1,0	1,4	1,3
Navas	1,6	1,7	1,3	2,3	14,7	14,2	11,8	13,5	15,1	15,1	14,6	13,9	1,0	1,0	1,0	1,4
El Camp de l'Arpa del Clot	3,0	2,0	1,9	2,2	12,9	15,1	13,0	13,3	17,7	18,9	20,7	22,3	1,3	1,3	1,0	1,1
El Clot	2,4	2,9	6,7	11,5	19,7	21,7	20,5	21,6	16,2	17,0	16,1	16,0	1,4	1,5	1,8	1,0
El Parc i la Llacuna del Poblenou	5,7	15,3	18,9	23,0	44,3	47,4	47,4	54,0	27,7	30,5	35,0	31,8	3,2	4,6	4,3	3,8
La Vila Olímpica del Poblenou	5,0	5,0	8,0	6,9	40,9	41,6	63,3	74,2	18,1	18,6	21,4	20,8	2,8	4,3	5,2	4,9
El Poblenou	2,5	2,7	2,9	3,4	25,6	25,0	26,4	25,7	19,4	19,8	23,1	21,7	1,6	2,1	1,9	2,2
Diagonal Mar i el Front Marítim del I	3,7	5,2	5,6	4,2	24,1	26,2	25,0	24,4	16,0	16,4	20,2	16,3	2,7	3,5	3,7	3,1
El Besòs i el Maresme	6,1	4,2	3,2	3,1	36,9	38,5	44,4	37,2	15,1	18,0	18,6	17,4	2,2	2,2	2,7	2,2
Provençals del Poblenou	1,4	2,1	1,4	2,8	15,6	13,0	15,8	14,1	13,7	15,3	15,7	13,4	1,9	2,2	1,9	1,7
Sant Martí de Provençals	1,8	1,8	1,4	1,8	19,5	18,7	21,2	18,6	12,1	10,8	12,7	12,3	1,3	1,6	1,2	0,7
La Verneda i la Pau	1,2	1,7	1,4	1,9	13,8	13,5	16,4	17,4	10,8	9,0	10,0	11,7	1,4	2,0	1,7	1,8
BARCELONA	4,7	4,5	5,1	4,9	23,1	25,8	27,1	21,8	21,8	22,9	22,6	1,6	1,6	1,9	2,0	1,9

 Valors per sobre de la desviació mitjana dels deu districtes

 Valors per sota de la desviació mitjana dels deu districtes

II Intervencions i activitats

1 Intervencions socials a l'espai públic

1.1 Servei de Gestió de Conflictes

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

Número de professionals : 10 Gestors/es d'espai públic.

Intervencions

Intervencions	Total 2016	Total 2017	Total 2018
Espais d'intervenció	39	41	41
Temps mig d'intervenció (Mesos)	11	9	6

Font: Registre del servei de SGC

Problemàtica abordada/nº d'espais	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Us massiu i intensiu	6	10	14	14	14	13	13	10	14	15	15	12
Exclusió social	2	4	7	7	7	7	7	5	5	8	6	6
Persones en risc social	2	3	7	6	6	6	7	5	7	6	8	5
Activitats inadequades	42	53	72	71	74	66	59	50	61	61	46	28
Vandalisme	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
juguesques	3	2	2	2	2	1	0	0	1	1	0	0
Serveis Sexuals	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venda Ambulant	4	7	9	9	9	7	6	5	7	7	4	2
Consum d'alcohol	8	11	14	13	14	14	13	10	12	12	10	9
Activitats delictives	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
Joc de pilota/pràctica esportiva	2	6	6	7	7	6	5	5	6	6	4	3
Ús de foc	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Consum de substàncies estupefaents	6	9	13	12	13	12	12	11	12	12	9	5
Pidolar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Generació de Deixalles	5	5	9	9	9	8	6	4	6	6	4	3
Necessitats fisiològiques	7	6	9	9	10	8	7	5	7	7	5	2
Recuperació de residus urbans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Convivència	27	39	45	47	49	45	39	38	47	44	45	37
Assentaments	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Discurs xenòfob	2	2	2	2	2	1	0	0	1	0	0	0
Xoc cultural	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	7	5
Soroll	5	8	9	9	10	9	10	9	10	10	10	8
Presència de gossos	5	8	8	8	8	7	6	6	7	7	5	5
Presència locals o zones d'oci	1	2	3	3	4	5	5	3	3	3	3	2
Xoc intergeneracional	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0
Ús no regulat/indegut d'equipaments públics	3	3	5	5	5	6	7	6	6	6	7	5
Concentració Turística	1	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3
Enfrontaments violents	2	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5
Pernocta	1	1	1	2	2	1	0	0	1	1	1	1
Espai de culte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
Vetlladors/Terrasses	3	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2
Percepcions negatives	7	11	18	18	20	19	16	14	18	18	16	13
Inseguretat	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
Manca d'actuació Administració	3	3	6	5	6	5	2	1	5	5	6	4
Manca de serveis i dispositius	2	6	8	9	10	9	9	9	9	9	7	5
Manteniment de l'espai físic	9	13	19	18	19	17	16	15	17	17	10	10
Acumulació de brutícia	4	4	6	6	7	6	6	6	7	7	4	3
Incidències en el mobiliari urbà	4	8	10	9	9	8	7	6	7	7	5	5
Incidències en la il·luminació	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0
Incidències als espais d'ús específics	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incidències dels dispositius de manteniments	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

Font: Registre del servei de SGC

A l'any 2018, el major número de detecció de problemàtiques es produeix en relació a activitats inadequades i/o de risc (consum d'alcohol), convivència (presència de gossos i soroll) i incidències a nivell de manteniment (acumulació de brutícia)

La mitja de problemàtiques informades per programa es situa en 7,5 i, respecte a les problemàtiques detectades per programa es situa en 6,5.

El major impacte a nivell de resolució de problemàtiques es produeix en aquelles situacions relacionades amb la pràctica esportiva amb impacte negatiu vers la resta de persones usuàries d'un espai públic i la generació de deixalles.

Tipus de problemàtiques en que s'ha intervingut: *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 ambulant 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 2016/2017/2018

Espais d'intervenció	2016	2017	2018
Ciutat Vella	8	5	2
Eixample	4	3	1
Sants - Montjuïc	2	2	3
Les Corts	2	4	6
Sarrià - Sant Gervasi	1	4	2
Gràcia	4	4	5
Horta -Guinardó	2	3	4
Nou Barris	4	4	3
Sant Andreu	4	4	4
Sant Martí	4	3	1
Àmbit Ciutat	4	5	10
Total	39	41	41

Dades 2016/2017/2018

Territoris tancats	2016	2017	2018
Ciutat Vella	4	4	2
Eixample	2	3	0
Sants - Montjuïc	1	0	3
Les Corts	1	2	5
Sarrià - Sant Gervasi	1	4	2
Gràcia	3	3	0
Horta - Guinardó	1	3	2
Nou Barris	2	2	2
Sant Andreu	3	3	1
Sant Martí	4	3	1
Àmbit Ciutat	1	5	4
Total	23	32	22

Font: Registre del servei de SGC

El número d'intervencions i durada d'aquestes tenen a veure amb l'encàrrec que realitza des del Districte i les fases que s'apliquen de la metodologia d'intervenció. Al 2018 cal destacar els Programes executats a nivell de Ciutat (10) suposant el major número en el conjunt de recorregut del Servei.

1.2 SIS - Servei d'inserció Social en Medi OBERT

Garanteixen el primer contacte al carrer amb les persones sense llar, per tal de valorar la situació de vulnerabilitat i generar vincle que afavoreixi una adequada atenció i oferir els recursos específics, segons el pla de treball individual que s'estableixi i grau de vulnerabilitat detectada.

El Servei té un equip de 31 professionals, 6 equips d'intervenció a la ciutat i 1 equip a l'Aeroport de Barcelona.

Intervencions Equips detecció i atenció al carrer

	2016	2017	2018
Número de persones diferents localitzades al carrer	1674	2278	2452

Persones detectades mensualment

	gen	febr	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Ciutat Vella	244	229	232	240	240	255	266	284	255	266	291	269
Eixample	216	208	207	215	202	202	200	200	215	205	197	191
Sants - Montjuïc	139	148	147	145	154	147	153	153	155	159	174	140
Les Corts	23	21	21	18	20	31	31	26	25	34	29	26
Sarrià – Sant Gervasi	55	70	55	56	53	48	44	43	48	52	52	53
Gràcia	34	36	36	39	44	38	46	44	40	40	44	43
Horta -Guinardó	26	37	36	38	34	39	35	36	35	42	41	38
Nou Barris	41	37	45	50	49	46	47	43	46	43	51	56
Sant Andreu	25	26	25	27	24	20	21	22	22	21	22	21
Sant Martí	147	148	150	156	122	124	122	116	124	127	149	141
Total	950	960	954	984	942	950	965	967	965	989	1050	978

Font: Registre del servei de SIS

El primer indicador fa referència a les persones diferents detectades a la ciutat, que representen 174 persones més que el 2017. Això representa un augment del 7,6% de persones sense llar diferents localitzades el 2018 respecte el 2017.

El segon indicador ens expressa les persones detectades mensualment a carrer, que sostingudament durant tot l'any 2017 ha anat en augment; aquest indicador és molt estacional tot i que aquest any no hi ha variacions significatives entre hivern i estiu, fet que es produeix per la forta pujada de persones de persones nouvingudes durant el mesos de juliol, agost i setembre i que són demandants de recursos d'allotjament. Es produeix un augment de 19 persones sense llar detectades entre els mesos de desembre de 2017 i desembre de 2018 (959 aleshores per 978 enguany). L'increment és del 2%.

El nombre màxim de pernocs detectades a carrer es dona el mes de novembre, amb 1.050 persones sense llar comptabilitzades.

1.3 OPAI. Oficina Pla d'assentaments

És un servei de detecció i Observatori dels assentaments irregulars i d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament (centralitza tota la informació relativa al fenomen d'assentaments irregulars a la Ciutat) i d'intervenció socioeducativa a les persones que viuen en assentaments, oferint alternatives inclusives (recursos socials, capacitació laboral i assessorament jurídic) a les persones vulnerables que hi viuen per dignificar i millorar les seves condicions de vida, independentment del seu origen i de la seva situació jurídica.

L'equip del servei està compost per 10 professionals: 1 coordinador/a, 2 prospectors/es, 2 educadors/es socials, 1 jurista, 3 mediadors culturals i 1 tècnic d'informació.

	2016	2017*	2018
Nombre assentaments (mitjana anual)	61	68	81
Nombre de persones en assentaments (mitjana anual)	415	444	534
Nombre de persones ateses en assentaments	121	186	173
Nombre de persones en programa	215	285	217

Font: Registre de l'OPAI

*S'han modificat les dades corresponents al 2017, donat que es van proporcionar dades a 31/12/2017, ja que encara no disposaven de les mitjanes de l'any.

1.4 SISFA rom - Servei d'Inserció Social de Famílies Rom no Autòctones amb Infants a Càrrec

El SISFA rom és un servei de l'Ajuntament de Barcelona d'Inserció Social per a famílies rom no autòctones i amb infants a càrrec, que ofereix atenció social a l'espai públic, primera acollida i seguiment social (educatiu, mèdic i pediàtric, formatiu i laboral). Garanteixen l'atenció i la intervenció social amb l'objectiu de millorar les condicions de vida de les famílies rom no autòctones amb infants a càrrec que viuen en assentaments o altre tipus d'infrahabitatge a la ciutat de Barcelona.

L'equip del servei està compost per 13 professionals: 1 director/a, 8 tècnics socials (treballadors/es socials i educadors), 3 treballador/a familiar i 1 administratiu/va.

	2016*	2017*	2018
Número de famílies ateses (total)	113	145	154
Número de famílies d'origen galaico portuguès	62	47	41
Número de famílies d'origen Europa de l'Est	51	98	113
Número persones ateses (total)	481	594	657
Número de persones d'origen galaico portuguès	263	198	173
Número de persones d'origen Europa de l'Est	218	396	484
Número persones adultes ateses	-	229	324
Número de menors atesos	-	242	333

Font: Registre del SISFA ROM

*S'han modificat les dades corresponents al 2017, donat que es van proporcionar dades a 31/12/2017, ja que encara no disposaven de les mitjanes de l'any.

1.5 SDI - Servei de detecció i intervenció amb menors estrangers sense referents familiars

Servei que intervé en medi obert amb els menors estrangers no acompanyats i amb manca de vincles familiars o sense referents a la ciutat i extutelats (fins als 21 anys) per la DGAIA i que es troben en situació de desemparament i greu risc social i que viuen habitualment als carrers i espais públics de la ciutat de Barcelona.

L'equip està format per 6 professionals.

La intervenció que es realitza des del servei té a veure amb l'atenció individual dels joves més vulnerables per la situació d'adiccions i el procés de dol, d'una banda. I, d'altra banda, també té a veure amb la presència i estada al carrer que per les seves conductes més disruptives poden generar sensació d'inseguretat i alarma social en el territori que s'hi trobin.

2018	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des
Nº d'atesos al mes	146	130	134	146	132	146	152	181	225	271	242	287
Nº d'atesos al llarg de l'any	146	168	192	205	226	255	295	344	412	461	503	555

El nombre d'arribades a territori català ha augmentat fins a una xifra d'aproximadament les 3.000 infants i joves migrants sense referents familiars (2.659 al setembre de 2018 segons dades oficials de la DGAIA), mentre que els anys anteriors presentaven unes dades molt inferiors (1.499 al 2017; 684 al 2016 i 377 al 2015). Així doncs, l'augment d'atesos registrat enguany es deu, en bona part, a la situació de desbordament del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

Aquesta greu situació ha comportat un augment de deteccions a l'espai públic (tant estades com pernoctes), amb alts nivells de deteriorament físic i psicològic, degut en part pel consum de volàtils, associat en força ocasions, a les situacions de carrer derivada dels escapoliments continuats i/o per les dificultats d'accés al circuit de protecció.

	2016	2017	2018
Casos atesos pel servei (menors i extutelats)	146	291	555

1.6 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 i per les seves actituds o aïllament social.

Número de professionals: 48 (24 parelles socioeducatives), 1 coordinadora i 1 suport a la coordinació.

Intervencions per mesos

2018	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des	Mitjana mensual	TOTAL
Espais d'intervenció	325	320	326	314	319	332	331	330	335	331	332	334	327	377
Grups contactats	102	90	92	85	88	86	80	77	80	85	87	88	87	150
Entitats col·laboradores	321	324	326	170	174	318	205	81	268	322	317	264	258	807

2 Intervencions socials amb persones sense llar

2.1 Recursos per a persones vulnerables

Serveis Places Acolliment Nocturn: 1.113 places/dia

Places Centre de Dia: 275

Places Àpats diaris: 1567 àpats/dia.

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

Acolliment Residencial Temporal Atencions bàsiques: Meridiana i Horta

Acolliment Residencial Temporal Inserció: Can Planas, Sant Joan de Déu, Santa Lluïsa de Marillac, Llar Pere Barnés i hotels i pensions, Cal Muns. Maria Feixa i Hort de la Vila

Centre dia: Poble Sec, Meridiana, Horta, Nou Barris, Zona Franca i Sta. Lluïsa de Marillach

Habitatges d'Inclusió: 62 habitatges amb 260 places màxim.

Centre D'Allotjament Temporals: CATF Navas (25 apartaments).

Primer la llar (Housing First) 68 pisos (68 persones)

Primer la llar (Housing First) 60 pisos (60 persones)

Acolliment residencial en Centres de Primera Acollida	2016	Total 2016	2017	Totals 2017	2018	Totals 2018
	Octubre-desembre		Octubre-desembre		Octubre-desembre	
Nombre de persones allotjades en centres residencials de primera acollida	568	1.305	546	1.303	550	1319
Nombre de pernòctes a les places residencials de primera acollida	22.923	91.214	23.079	92.318	23.457	92.859
% Ocupació	97,71	97,73	99,46	99,19	99,99%	99,77%
Índex de rotació (Persones per plaça/ mes)	2,23	5,12	2,14	5,11	2,16	5,17

En aquest any 2018 es confirma la tendència dels dos darrers anys en què els centres es mantén pràcticament al 100% d'ocupació, essent el volum de persones ateses pràcticament el mateix que en anys anteriors.

Cal destacar l'impacte que ha tingut, en el darrer any, les sol·licituds d'accés a aquests recursos de persones immigrants. Al llarg de l'any 2018, el 60% de persones ateses als CPAs es trobaven en situació administrativa irregular; en aquest % no estan inclosos els estrangers comunitaris però si els sol·licitants d'asil; un 17,4% dels atesos són joves immigrants.

2.2 CUESB. Servei d'Emergències Socials

El CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona), és 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 Direcció;
- 2 Cap Territorial;
- 1 Coordinadora;
- 8 Caps de Torn;
- 11 psicòlegs/gues;
- 13 treballadors/es socials i
- 36 tècnics auxiliars.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018
Emergències ordinàries	37	68	79
Activacions Plans Municipals	1	0	6
Activacions de PAGLS	160	169	155
Professionals activats (estimació)	1.505	2.986	2301
Persones ateses	89	347	742
Persones allotjades	37	68	79

Operació hivernal 2017-2018

Fase Preventiva

En el marc de l' Operació Fred 2017-2018 el **CANE** (Centre d' Acol·lida Nocturna d'Emergència) amb 72 places (16 de dona i 56 d' homes) ha obert durant 106 dies, oferint un total de 6822 pernотacions a 422 persones sense llar.

A tenir en compte que arrel d'unes reformes necessàries per la millora de l' equipament, l'obertura inicial es va realitzar el dia 29/11/2017 al Centre d'Estades Breus (CEB) del carrer Llacuna, 25 i a partir del dia 5/12/2017 va continuar a les instal·lacions del passatge 2 de maig fins el dia 14 de març 18 data del tancament de la fase preventiva..

L'equip del CANE ha estat format per 21 persones:

- ✓ Una directora
- ✓ Un director adjunt
- ✓ Dues treballadores socials
- ✓ Quatre educadors/es socials
- ✓ Dues infermeres
- ✓ Onze auxiliars

EVOLUCIÓ DELS USOS DELS SERVEIS DEL CANE

	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Nombre màxim d'estades	7.875	8.700	8.924	7.632
Pernотacions	6.420	7.632	8.105	6.822
Sopars	6.387	7.624	7.967	6.434
Esmorzars	6.431	7.632	8.092	6.817
Dutxes	5.745	6.811	7.399	4.992
Consigna	5.573	7.053	7.338	4.264

En un segon moment per primera vegada atenent a la baixada de temperatures previstes a 5º durant tres dies consecutius s'activa de nou la fase preventiva des del dia 20/03 al 22/03.

104 persones sense llar pernocten durant aquest període de tres dies.

SERVEIS CANE segona obertura		
	2016/2017	2017/2018
Pernoctacions	0	216
Sopars	0	209
Esmorzars	0	216
Dutxes	0	140
Consigna	0	170

Fase Alerta

En dues ocasions s'activa la fase alerta de l'operació fred. Moment en el que les temperatures arriben a 0º o menys. L'activació en aquesta fase comporta la creació d'un dispositiu que surt a carrer i punts de la ciutat on habitualment es concentren les persones sense sostre per tal d'informar-los, oferir-los i acompanyar-los al recurs de pernocta al Centre d'Estades Breus (CEB) del carrer Llacuna, 25 que compta amb 100 places

1) Del 08/02/18 al 10/02/18 (3 dies)

CEB (100 places)		
	2016/2017	2017/2018
Pernoctacions	0	235
Sopars	0	239
Esmorzars	0	155
Dutxes	0	169
Consigna	0	209

131 persones allotjades

2) Del 26/02/18 al 28/02/18 (3 dies)

CEB (100 places) I carrer Bolívia (50 places)		
	2016/2017	2017/2018
Pernoctacions	0	398
Sopars	0	394
Esmorzars	0	398
Dutxes	0	320
Consigna	0	274

201 persones allotjades

Onada Calor 2018

Fase preventiva. Del 15/06/18 al 15/09/18.

Es posen en marxa les següents actuacions:

- a) Qualsevol tècnic de la xarxa bàsica d'atenció social municipal que requereixi informació al respecte dels efectes de l'onada de calor i les mesures preventives pot posar-se en contacte amb CUESB.
- b) Comunicar a la població general que és l'onada de calor i les recomanacions generals a tots els serveis i equipaments. Fem arribar díptics als diferents centres de serveis socials.
- c) Els Directors de Centres de Serveis Socials i Servei d'Inserció Social han d'actualitzar el cens de persones/famílies en situació de risc atesa la seva situació personal, social, d'habitatge o de manca d'aquest, etc.

Fase alerta.

S'activa mentre la temperatura no remeti de nou per sota del llindar d'alerta, dos operatius específics per atendre especialment els col·lectius més vulnerables.

Es crea un dispositiu d'atenció a carrer que transita pels parcs i jardins de la ciutat de Barcelona en les franges de més calor per dur a terme una campanya informativa sobre les recomanacions en cas d'onada de calor i subministrament d'aigua.

Aquests professionals alerten també els serveis d'emergències mèdiques en cas de detectar alguna persona en situació de risc pels efectes de la calor.

Al 2018 s'activa en dos moments:

- 1) Del 26/07/2018 al 27/07/18 (2 dies) 75 persones ateses
- 2) Del 02/08/18 al 06/08/18 (Excepte el dia 05/08. 4 dies) 146 persones ateses.

Fase Emergència

El dia 05/08/18 per primer cop a la ciutat de Barcelona s'activa la fase emergència per onada de calor supervisant especialment la situació de les persones vulnerables i oferint allotjament si així es valorava. Es va informar en horari de risc al carrer a un total de 47 persones. I es va comprar ventiladors per dos llars.

3 Programes de substitució de sancions

3.1 Programa de substitució de sancions OOMMCC

L'any 2018 s'han iniciat 173 expedients de substitució de sancions administratives per mesures educatives o prestacions en benefici a la comunitat, 125 de les quals corresponen a l'oferta feta a infractors menors d'edat.

La substitució d'aquestes sancions suposaria un global de 696 hores de mesures educatives o prestacions en benefici a la comunitat en adults i altres 278 en menors d'edat.

Substitució de sancions en ADULTS

	2018
Substitució formalitzada	18
Substitució no formalitzada	2
En procés	21
No accepta	2
No procedeix	4
No contacte	1

Substitució de sancions en MENORS

	2018
Substitució formalitzada	25
Substitució no formalitzada	0
En procés	34
No accepta	23
No procedeix	17
No contacte	26

Cal destacar que dues tercers parts de les sancions imposades a menors d'edat es corresponen a consum de begudes alcohòliques a la via pública. El 10,4% dels denunciats menors d'edat ho han estat per fer necessitats fisiològiques a l'espai públic i un altre 10,4% per embrutar a la via pública.

En adults, el 25% de les denúncies corresponen a fer necessitats fisiològiques a la via pública i el 23% al consum de begudes alcohòliques, segueixen els fets de produir sorolls molestos, 20%, i embrutar l'espai públic, 16,6%.

3.2 Programa de substitució sancions Art. 36 de la LO 4/2015 i OOMMCC

Des de l'any 2008 es compta amb un protocol de col·laboració entre la Guàrdia Urbana, la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) per oferir una alternativa a la sanció econòmica als menors que han estat denunciats per tinença o consum de drogues il·legals a l'espai públic*. El Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) de l'ASPB és el recurs que s'ofereix com a mesura alternativa a la sanció administrativa. Al 2018 van ser atesos 342 adolescents de 14 a 17 anys per aquest programa. D'aquests, 330 (96,5%) van realitzar el programa de manera satisfactòria.

Pel que fa al programa de mesures alternatives per consum d'alcohol a l'espai públic, al SOD van ser atesos i donats d'alta 18 joves al 2017, dels quals 18 (100%) van realitzar el programa de manera satisfactòria.

El SOD tracta cada cas de manera individualitzada i ofereix un espai de reflexió i treball amb els i les adolescents, que els permet iniciar un procés orientat al canvi de les seves conductes de risc.

(*) infracció de l'article 36 de la Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana. Anteriorment era l'article 25.1 de la Llei Orgànica 1/92 de 21 de febrer.

Atesos i donats d'alta al SOD segons programa de mesures alternatives. Barcelona	2016	2017	2018
Nombre adolescents donats d'alta del PMA ¹	312	287	342
Nombre adolescents donats d'alta del PMA-OH ²	33	19	18

¹PMA: Programa de mesures alternatives per tinença o consum de drogues il·legals a l'espai públic (LO 4/2015)

² PMA-OH: Programa de mesures alternatives a la sanció per consum d'alcohol a la via pública (OOMMConv).

4 Intervencions en neteja i manteniment

4.1 Campanya

La campanya de sensibilització per la millora de la percepció de la neteja dels carrers i places de la ciutat, adreçada al veïnat i comerciants, és una continuació de la de l'any anterior, però amb una reducció de recursos humans i econòmics notable. El període de campanya és d'11 mesos (de febrer a desembre) amb l'objectiu de que la ciutadania i els comerciants comptin amb més informació sobre els serveis de neteja viària, més coneixement sobre els sistemes de recollida de residus existents a la ciutat, més sensibilitat sobre la problemàtica dels residus i la brutícia i més implicació en el manteniment de l'ordre i la neteja de places i carrers per, entre tots, aconseguir una ciutat més neta i habitable.

Per a dur a terme aquesta campanya es compta amb 16 informadors/es i 2 coordinadors/es, a més de disposar de 4 informadors/res per les accions d'oci diürn durant l'estiu. Tot l'equip participa de forma igual en les diferents accions comunicatives tant les dreçades al veïnat com als comerços.

El perfil dels educadors de ciutadania i comerços és variat, ja que s'ha fet la selecció de personal tenint en compte les diferents realitats de la ciutat, i provenen una part del sector del medi ambient o científic i l'altra del món social.

Entre els informadors hi ha nacionalitats diverses, tot prioritant aquells països d'on Barcelona té més població, com ara els països àrabs, Pakistan, Xina o Filipines. Entre l'equip també hi ha informadors que parlen de manera fluida l'anglès i el francès, per tal que es puguin adreçar a públic estranger i turistes.

En una feina conjunta entre els tècnics de neteja, tècnics de comunicació, districtes, caps de zona i les empreses de recollida i neteja de la ciutat.

En total, hem informat a un total de 33.484 veïns/veïnes, i s'han establert més de 250 punts d'especial atenció a tots els districtes de la ciutat. Diàriament es visiten aquests punts per fer-ne seguiment, detectar les problemàtiques associades i registrar la seva evolució. En total s'han fet un total de 7.750 visites als punts d'especial atenció i més de 5000 interpel·lacions. En relació als

comerços hem detectat 1.338 incidències procedents dels eixos comercials i 2.767 incidències del que es troben fora d'aquests àmbits. Dels comerços visitats, només el 12% tornen a reincidir.

Les principals problemàtiques detectades estan relacionades amb els excrements i orins de gossos i el mal ús dels sistemes de recollida (contenidors, bústies pneumàtiques, mobles i trastos abandonats, punts verds, recollida manual de bosses i papereres), distribuïdes territorialment de la manera següent:

- Orins (gossos): Sant Martí, Eixample i Ciutat Vella.
- Excrements (gossos): Ciutat Vella, Gràcia i Sarrià-Sant Gervasi.
- Contenidors: Ciutat Vella, Nou Barris i Horta-Guinardó.
- Matèria orgànica: Horta-Guinardó, Ciutat Vella i Sants-Montjuïc.
- Abandonament de mobles i trastos vells: Ciutat Vella, Les Corts i Horta-Guinardó.
- Burilles: Sarrià-Sant Gervasi, Ciutat Vella i Sant Andreu.
- Punts verds: Nou Barris, Ciutat Vella i Sarrià-Sant Gervasi.

4.2 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 juny i fins al 30 de setembre, 69 equips i 150 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, Diada 11 de setembre'18 es disposa una actuació completa dels serveis de neteja.

Durant el període de la Festa de la Mercè'18 per actuar de forma específica als espais públics previstos pel desenvolupament d'activitats, els serveis de neteja viària es van incrementar un 32% sobre el servei ordinari, el que implica mobilitzar diàriament de manera extraordinària 211 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 una mitjana aproximada de 4.300 papereres de cartró per Districte i es van col·locar 108 cabines sanitàries de WC pels diferents actes i escenaris de festa.

Platges

Des de l'inici i fins al final de la temporada de platges (maig a setembre), la xifra estimada d'usuaris que han gaudit de les platges del litoral barceloní l'any 2018 ha estat de 3.844.029.

Les platges de Barcelona compten amb 14 punts operatius de wifi i amb 15 guinguetes les quals han apostat per continuar oferint el servei de begudes fins a la línia de l'aigua. 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. Aquest any com a novetat s'ha implementat el got reutilitzable en les guinguetes amb l'objectiu de reduir els residus d'envasos.

En total, s'han obert al públic 117 lavabos (56 locals i 61 guinguetes) públics, 97 dutxes, així com el servei de lloguer de gandules i para-sols.

També durant tota la temporada de banys, han actuat diàriament a les platges dos equips de nou promotors cívics i dos coordinadors 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 al 30 de setembre s'ha activat un dispositiu específic de neteja amb 27 equips de treball i 48 operaris, i s'han incorporat dos equips de buidat de papereres dels passeigs del front marítim i dels accessos a les platges.

Específicament per a la neteja de la superfície de l'aigua, l'Ajuntament compta amb tres embarcacions, dos "Ona" i una embarcació 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 els festius de Setmana Santa, caps de setmana de maig i diàriament des de l'1 de juny fins al 25 de setembre. Aquest any s'ha incorporat una brigada de tres operaris que realitza la neteja en la zona de la trencant, també s'han instal·lat pintes en les sortides dels sobreixidors per recollir els residus en episodis de fortes pluges abans que arribin al mar.

Deixalles anuals recollides a les platges (en Tm)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
A la sorra	210	237	241	266	295	303	271	309
A les papereres de rebuig	304	333	349	339	268	428	390	374
A les papereres d'envasos	141	191	208	214	297	527	277	253
Total Tm	655	761	798	819	860	1258	938	936

Residus flotants a l'aigua retirats (m³)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
m ³ Residus flotants retirats	67	76	26	36	63	37

4.3. Control i reducció del soroll**Campanya per sensibilitzar contra el soroll de l'oci nocturn**

Treballar la corresponsabilització amb els agents generadors de soroll i amb la ciutadania és l'objectiu de la Campanya. S'apel·la la col·laboració mitjançant la sensibilització, la informació i l'educació per continuar treballant en l'enfortiment de la convivència.

En concret, les accions que duen a terme els promotors de juny a octubre són:

- Lliurament material de difusió de la campanya, informació a ciutadania
- Informar als locals nocturns, oferir que s'adhereixin a la campanya, enganxar l'identificador de col·laborador
- Portar seguiment i prendre nota de fitxes descriptives de caracterització de l'espai públic

Les zones d'actuació inclouen:

- Els voltants de les terrasses dels locals a carrers i places
- Zones d'entrada/sortida de locals i espais públics
- Interior dels locals (només per la primera visita, per parlar amb el responsable i presentar la campanya)

La intensitat i abast de la campanya s'ha adaptat a les necessitats de cada districte en funció del dimensionament d'oferta d'oci de la seva àrea. Així, les actuacions es realitzen en els moments de major problemàtica en quant a soroll per oci nocturn, segons la següent operativa:

Districte	Promotors	Horari	Dies setmana 1 juny-27 octubre
Ciutat Vella	16	22:00 a 3:00	DI , dt, dc, dj, dv, ds (juliol, agost) Dj, dv, ds (juny, set, oct)
Eixample	4	23:00 a 06:00 (+2 prom 1:00 a 6:00h dv, ds alterns).	Dj, dv, ds.
Sants – Montjuïc	2	22:00 a 5:00	Dj, dv, ds.
Gràcia	8	23:00 a 4:00	Dj, dv, ds.
Sarrià – Sant Gervasi	6	23:00 a 4:00 (+2 prom 1:00 a 6:00h dv, ds alterns)	Dj, dv, ds.
Sant Martí	6	21:00 a 01:00 Rambla del Rbla. Poblenou 21:00 a 5:00 (triangle lúdic)	Dv, ds (fins al setembre) Dj, dv, ds.
Les Corts / Horta Guinardó /Nou Barris/ Sant Andreu	2	22:00 a 01:00	Dv, ds.
Coordinadors	4		
TOTAL	48		

Com a resultats, s'han informat durant el 2018 més de 70.000 ciutadans locals i més de 20.000 turistes, a més a més de repartir unes 77.000 piruletes entre d'altres elements de marxandatge.

Els districtes on millor ha funcionat la campanya han estat Eixample, Sants-Montjuïc i Gràcia i els barris del Gòtic i el Born, Sta Caterina i la Ribera del districte de Ciutat Vella s'identifiquen com on es produeix un ambient d'oci festiu més notable.

Limitadors acústics en concerts a l'aire lliure

Al llarg de l'any 2018 s'han controlat 414 actes musicals a la ciutat, concentrats en 52 caps de setmana i jornades festives, especialment entre els mesos de primavera i estiu. El que ha suposat un increment de en 32 actes respecte l'any anterior.

El servei de limitació de festes, té la finalitat de millorar entre tots la convivència a la ciutat, afavorint el manteniment dels espais de lleure als barris i la relació entre el veïnat.

S'instal·len limitadors acústics als concerts realitzats en actes i activitats de lleure a l'aire lliure, que sovint es realitzen en carrers, places i espais que no sempre estan configurats per acollir aquesta mena d'esdeveniments.

Els limitadors realitzen una doble funció:

- limitar el màxim d'emissió de so fins a un llindar raonable i compatible amb el funcionament de la festa.

- controlar l'impacte acústic que arriba als habitatges més propers susceptibles de patir molèstia, mantenint-hi els nivells d'immissió dins d'uns marges raonables.

A l'espai públic, també es regulen els nivells d'emissió de la música de les guinguetes de les platges. En 9 guinguetes de les platges de Bogatell, Nova Icària, Mar Bella, Nova Mar Bella i Llevant de Sant Martí (les platges on tenen autorització per reproduir música) s'han validat equips i instal·lat limitadors acústics.

4.4. Pla Neteja Nadal i Cap d'Any

Durant la campanya de Nadal 2018, del 5 de desembre al 7 de gener de 2019, s'han recollit als principals eixos comercials de la ciutat el paper/cartró generat tots els dies d'obertura comercial, feiners i festius. S'ha reforçat el servei de recollida de contenidors de totes les fraccions a totes les zones comercials i més cèntriques de la ciutat així com els equips de neteja de repàs dels voltants dels contenidors i els mateixos eixos comercials.

Com a actes importants s'ha cobert la festa de Cap d'Any celebrat a Maria Cristina, amb 9 vehicles i 45 operaris.

4.5. Eliminació de pintades

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

	Metres quadrats de pintades eliminades en façanes	Actuacions realitzades
2011	424.161	189.151
2012	403.471	180.468
2013	447.284	203.241
2014	512.509	227.234
2015	494.270	248.439
2016	297.607	156.723
2017	330.642	184.423
2018	334.338	170.115

5 INTERVENCIIONS POLICIALS**Infraccions OOMM de convivència denunciades per la Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra¹**

Capítols títol II	Concepte	2016	2017	2018
1	Atemptats contra la dignitat de les persones.	16	43	21
2.1	Degradació visual de l'entorn urbà: grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	324	336	351
2.2	Degradació visual de l'entorn urbà: pancartes, cartells i fulletons	2.160	704	580
3	Juguesques	2	1	1
4	Ús inadequat de l'espai públic per a jocs	13	20	31
5.1	Altres conductes a l'espai públic: ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat	437	206	366
5.2	Altres conductes a l'espai públic: ocupació de l'espai públic per a l'oferiment i demandes de serveis sexuals*	180	167	47
6	Necessitats fisiològiques	7.442	6.124	5.865
7	Consum de begudes alcohòliques	36.718	29.053	24.609
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	79.255	63.971	54.648

9	Activitats i prestació de serveis no autoritzats	2.086	1.369	1.108
10	Ús impropï d l'espai públic	51	441	728
11	Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament de l'espai urbà	69	57	35
12.1	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Zones naturals i espais verds / platges	89	96	111
12.2	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Contaminació acústica	4.365	4.670	4.727
12.3	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Nudisme	42	8	16
12.4	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Venda vehicles en espai públic	71	53	59
12.4	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Conductes obstruccionistes	233	209	5
TOTAL		133.978	107.453	93.308

Font: Sistemes d'informació de la Gerència de Seguretat i Prevenció.

¹ Aquesta taula inclou també les dades de denúncies d'infraccions que, durant els períodes de referència, han passat a sancionar-se per la LLOSPC. Aquest canvi s'ha produït, específicament, als epígrafs 2.1; 5.2; 7 i 8.

*A demanda de la Comissió es presenten les denúncies imposades pels quatre tipus d'infracció:

Denúncies en l'àmbit dels serveis sexuals remunerats a la via pública	2016	2017	2018
Demanda serveis sexuals remunerats	103	114	4
Oferir serveis sexuals remunerats	0	2	-
Mantenir relacions sexuals remunerades	68	25	22
Afavorir serveis sexuals remunerats	9	26	21
Totals	180	167	47

Comisos

Comisos procedents de venda ambulant	2016	2017	2018
Begudes	487.428	463.598	442.626
Aliments	14.925	13.394	15.254
Marroquineria	18.331	14.105	11.951
Roba / tèxtil	19.609	24.306	115.212
Ulleres	10.109	9.940	14.510
Bijuteria	34.071	38.432	53.332
Joguines	26.056	26.207	28.376
Altres gèneres	507.644	393.568	450.870
TOTAL	1.118.173	983.550	1.132.071

Font: Sistemes d'informació de la Gerència de Seguretat i Prevenció.

Ús de la bicicleta

Denúncies	2016	2017	2018
Per infraccions de ciclistes	7.306	6.530	10.862
Per infraccions contra ciclistes	852	880	1.319

Font: Sistemes d'informació de la Gerència de Seguretat i Prevenció.

Infraccions Llei LOPSC denunciades per Guàrdia urbana

Infraccions Llei LOPSC	2016	2017	2018
Relacionades amb el consum, tinença d'estupefaents i abandonament d'estris	8.335	7.750	8.480
Relacionades amb armes i altres	373	343	567

Font: DATA WEB NIP/SIP

Annex A. Mesures per al foment i la promoció dels usos ciutadans de l'espai públic

Presentació i objecte de l'informe sobre mesures per al foment i promoció dels usos ciutadans de l'espai públic

L'any 2018 l'Oficina de Convivència passa a dependre de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat, i és des d'aquesta direcció que es fa l'encàrrec a aquesta Oficina perquè realitzi un estudi sobre quines mesures desenvolupa actualment l'Ajuntament de Barcelona per la promoció dels usos ciutadans de l'espai públic, sota el canvi de paradigma conceptual del civisme al dret a la ciutat i amb la normativa vigent com a marc legislatiu.

Aquest encàrrec es materialitza amb la creació d'un grup de treball transversal que el componen els diferents districtes i àrees que realitzen mesures per al foment i promoció de la convivència i els usos ciutadans de l'espai públic, més enllà de les actuacions en forma de sanció i intervencions policials. Aquestes mesures es recullen en una fitxa, on cada participant omple una sèrie d'ítems prèviament consensuats. Una vegada recollides les dades el resultat és l'Informe sobre mesures per al foment i promoció dels usos ciutadans de l'espai públic, el qual té com a finalitat contribuir a la consolidació d'un enfocament proactiu per garantir la convivència a l'espai públic.

La informació recollida ha estat molt diversa, de gran riquesa qualitativa, però difícilment sistematitzable. Les fitxes recullen accions concretes, però també mesures de govern i plans que inclouen diverses accions, així com el funcionament de serveis. La disparitat de les mesures que contenen les fitxes impedeix delimitar la unitat d'actuació que s'ha de comptabilitzar. En l'anàlisi de dades s'ha de tenir en compte aquestes diferències.

La informació recollida s'ha agrupat en les següents categories que responen a algunes de les preguntes que han motivat la realització d'aquesta recerca (Quantes actuacions es fan a l'espai públic per millorar la convivència i per fer efectiu el dret a la ciutat? De qui depenen? De quin tipus d'accions estem parlant? On es porten a terme? Quantes persones hi ha al carrer gestionant aquestes accions i quin és el seu perfil professional? Què fan cadascun d'aquests actors? Quants recursos s'inverteixen en aquestes accions? Quins beneficis produeixen sobre l'espai públic, en les relacions de convivència i en l'exercici de drets?):

- Districtes i àrees responsables de les mesures.
- Tipologia de les mesures.
- Durada de les mesures.
- Tipologia de persones professionals i personal tècnic que gestiona les mesures.
- Localització de les mesures.
- Persones beneficiàries.

A continuació es presenta un resum preliminar de l'informe. En concret es desenvolupen dos punts dels descrits anteriorment: Tipologia de mesures i Tipologia de persones professionals i personal tècnic que gestiona les mesures.

Definició i distribució de les mesures recollides segons la seva tipologia

1. *Informatives i de sensibilització*

Es tracta de totes aquelles mesures en que l'Ajuntament transmet alguna informació a la ciutadania, així com accions dirigides a sensibilitzar la població sobre una determinada problemàtica. Aquestes poden consistir en campanyes de comunicació de diferent format, com ara, campanyes digitals o en mitjans de comunicació, de distribució de fulletons o díptics, instal·lació de taulells informatius o estands, cartells o pancartes, de persones informadores, etc.

Aquestes mesures poden incloure des de la disposició dels anomenats agents cívics en diferents zones per informar les persones usuàries de l'espai públic respecte a les conductes que afavoreixen la convivència, fins a la instal·lació d'un stand en un emplaçament concret per a distribuir una informació determinada o sensibilitzar la ciutadania sobre algun tema (per exemple, sobre la prevenció de les violències masclistes en els espais d'oci nocturn, el reciclatge, etc.).

2. *Dinamització comunitària i participació*

Les mesures de dinamització comunitària i participació són aquelles que pretenen millorar la convivència i les relacions de veïnatge mitjançant la mobilització i la participació de la ciutadania en activitats en benefici de la pròpia comunitat o del seu entorn.

Algunes d'aquestes mesures poden ser enteses com accions comunitàries, és a dir, respostes col·lectives a problemes col·lectius amb intenció d'apoderar la comunitat, millorar les condicions de vida i la inclusió i cohesió social⁴. Per això, moltes de les mesures recollides en aquesta categoria consisteixen en establir mecanismes per elaborar diagnòstics participatius, o presa de

⁴ Veure Pla Municipal d'Acció Comunitària 2018-2022. Direcció d'Acció Comunitària. Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència. Ajuntament de Barcelona.

decisions, sobre els problemes de convivència en un determinat espai i les mesures que cal aplicar per donar-hi resposta, sobre la situació dels joves d'un barri i la seva activació, etc. Altres impliquen l'organització d'esdeveniments, activitats de lleure o d'oci saludable a l'espai públic, sovint dirigides a joves o infants, amb l'objectiu de dinamitzar la vida social i cultural d'un barri o una zona, d'afavorir la coexistència respectuosa, la trobada, el coneixement mutu i la interacció positiva per teixir relacions de confiança.

3. *Educatives*

Les mesures educatives són aquelles dirigides a capacitar o oferir recursos al veïnat, la ciutadania en general, i majoritàriament els joves i infants sobre qüestions relacionades amb la convivència, normes d'ús de l'espai públic, etc. Aquestes mesures poden dur-se a terme mitjançant sessions formatives o accions informatives i divulgatives a peu de carrer.

Un exemple de mesures educatives són les intervencions directes de caràcter informatiu i divulgatiu sobre el correcte ús de l'espai públic que porta a terme el Servei d'Educadors i educadores Cívics a l'Espai Públic dels districtes. També s'han desplegat mesures educatives en l'àmbit relacionat amb els conflictes de convivència vinculats amb la tinença de gossos.

4. *Intervenció Urbanística*

Es tracta d'intervencions dirigides a habilitar o adequar un determinat espai públic per a fomentar els usos ciutadans. Tenen per objecte la transformació física de l'espai d'acord amb una planificació que permeti modificar els seus usos, millorar-ne les condicions per fomentar els usos existents, evitar conflictes entre els seus usuaris, etc.

La implantació de les Superilles és una de les accions més paradigmàtiques d'aquesta tipologia d'accions, ja que són intervencions urbanístiques dirigides a la millora de vida de les persones a partir de la racionalització de la mobilitat i la diversificació dels carrers que fa possibles noves funcionalitats a l'espai públic, així com nous espais de convivència en un nou model organitzatiu del teixit urbà pensat per a la gent.

5. *Regulació d'Usos*

Les mesures de regulació d'usos consisteixen en l'elaboració o aprovació d'una normativa municipal per establir quins han de ser els usos d'un determinat espai, de quina forma s'han de donar, o bé regular una activitat que es desenvolupi a l'espai públic. El seu objectiu és aconseguir la compatibilitat entre les activitats i usos de l'espai que en fan uns usuaris en exercici dels seus drets amb els drets d'altres.

La mesura de *Gestió d'Espais de Gran Afluència (EGA)*, que es treballa des de l'àrea de Turisme per garantir la governabilitat dels diferents espais classificats com a EGA (Sagrada Família, Park Güell, Rambles i Ciutat Vella, Muntanya de Montjuïc, Front Litoral i Turó de la Rovira) són un exemple d'aquest tipus d'accions.

6. Intervenció Social

Es tracta de mesures de seguiment, intervenció o assistència a persones en situació de vulnerabilitat social o col·lectius que facin ús de l'espai públic amb necessitats específiques, com ara persones en risc d'exclusió social, treballadores sexuals, persones sense sostre...

Trobem exemples d'aquest tipus de mesures en la Taula de persones sense sostre dels districtes, que fa seguiment de les persones sense llar que pernocten al barri i de l'impacte que generen; el Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS), que atén de manera integral les dones cis i les dones trans que exerceixen la prostitució a la ciutat de Barcelona, prioritàriament a aquelles que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat, per a que puguin conèixer i exercir els seus drets en igualtat de condicions que qualsevol altra dona de la ciutat.

7. Mediació comunitària i resolució alternativa de conflictes

Les mesures de mediació comunitària i resolució alternativa de conflictes pretenen la gestió dels conflictes des d'una perspectiva preventiva i des de l'anàlisi del context per donar una resposta més adequada. L'objectiu d'aquestes mesures consisteix en el coneixement dels factors del conflicte o possible conflicte per restablir les condicions de convivència, la seva prevenció, contenció, resolució i manteniment dels resultats.

Entre aquestes mesures podem trobar els programes de mesures alternatives a les sancions i en benefici de la comunitat del Servei de Prevenció que preveu la substitució de les sancions administratives per mesures educatives, serveis comunitaris, plans de desenvolupament personal o altres que es considerin oportunes amb l'objectiu de restituir la pertinença social i comunitària de la persona infractora.

8. Dissuasives

Es tracta de mesures que desaconsellen determinats usos de l'espai que puguin generar molèsties al veïnat o a altres usuaris de l'espai públic o bé que impedeixin la compatibilitat amb altres usos i per tant, l'exercici de drets. Aquestes mesures pretenen conscienciar la ciutadania per evitar que en el futur tinguin lloc els usos molestos o incompatibles, prohibits per la normativa municipal, i per això sovint porten associada l'advertència d'una possible sanció en cas d'incompliment de la regulació.

Moltes mesures dissuasives també són mesures informatives i de sensibilització ja que ofereixen una informació a la ciutadania, però aquesta tipologia afegeix a l'acció una finalitat que va més enllà de la simple difusió d'informació o sensibilització sobre problemes genèrics, i apunten cap a la coresponsabilitat del ciutadà o ciutadana per evitar la generació de molèsties.

Són exemple de mesures dissuasives: les intervencions que es realitzen en les zones d'oci nocturn dels districtes que pretenen la prevenció del vandalisme i el botelló, per millorar la convivència a l'entorn dels locals d'oci nocturn; les actuacions amb les motos que ocupen les

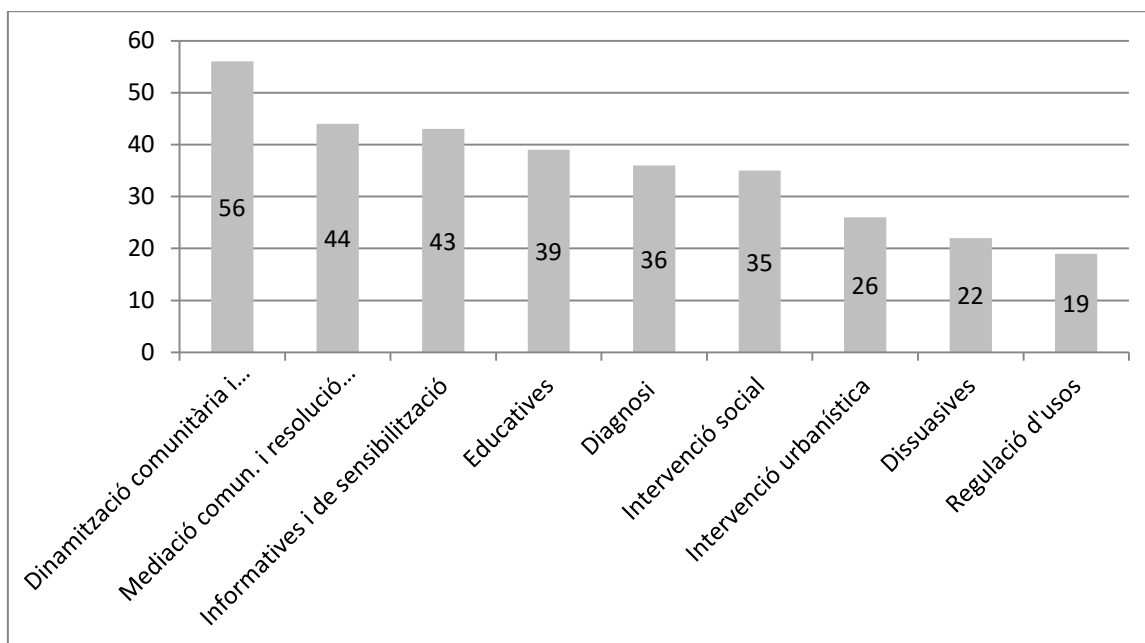
voreres i que dificulten el pas dels vianants; o les mesures que s'inclouen al Pla de Places dels districtes per garantir que els entorns de les places sigui un espai habitable, viu i dinàmic.

9. Diagnosi

Les mesures de diagnosi consisteixen en la recollida d'informació sobre l'estat de les relacions de convivència o de l'espai públic per auditar-lo, detectar necessitats, conèixer els conflictes existents i les seves causes, etc. i d'aquesta manera poder adoptar les accions més adequades per millorar-lo.

Poden realitzar-se per personal tècnic (el recull de les percepcions ciutadanes sobre la situació de l'espai públic que realitza el Servei de Comunitats de Veïns i l'Espai Públic amb l'objectiu de fomentar la convivència) o de forma participada amb el veïnat en general, amb col·lectius específics (com ara les "Marxes Exploratòries" que es realitzen en diferents barris per identificar les necessitats i demandes sobre l'espai urbà i seguretat de les dones de l'entorn del barri a partir del treball sobre el propi territori).

Així, l'anàlisi de les 144 fitxes recollides ens porta la següent distribució de les mesures analitzades que l'Ajuntament posa en marxa per tal de fomentar els usos ciutadans de l'espai públic:



Gràfic 1. Distribució de mesures per tipologia

Per interpretar les dades que es mostren en el gràfic anterior cal tenir en compte que sovint cadascuna de les fitxes esmenta diverses tipologies de mesures degut a la complementarietat de les categories. Les categories de mesures no són excloents, al contrari, són complementàries. Aquesta complementarietat dificulta establir una delimitació clara entre una tipologia i una

altra, però no implica que una categoria pugui subsumir-se completament en una altra ja que cada categoria afegeix un element característic que pot fer diferenciar la combinació. Per exemple, una mesura de dinamització comunitària també pot ser una mesura educativa; una mesura d'intervenció urbanística pot anar acompanyada o no d'una de regulació d'usos, o una de diagnòsi pot ser elaborada mitjançant una mesura participativa, o a través d'un equip de gestió de conflictes que s'encarregui de buscar resolucions alternatives a conflictes, etc.

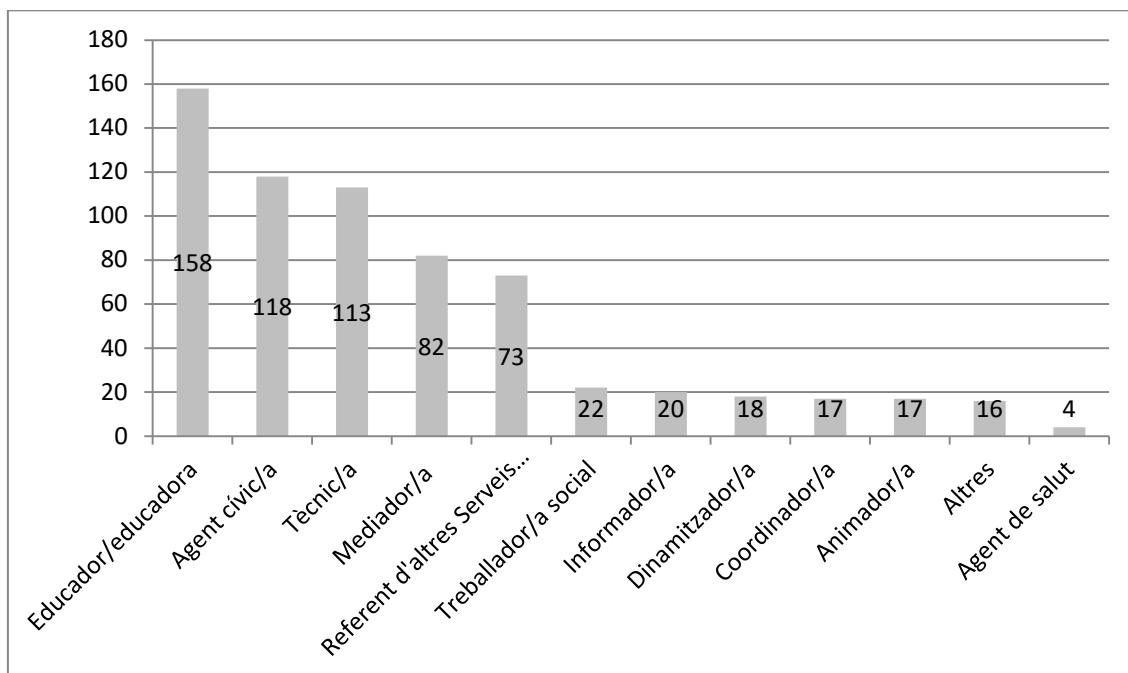
Distribució de les mesures recollides segons el perfil de les persones professionals que les desenvolupen

D'acord amb la informació recollida a les fitxes, el nombre de persones que hi ha al carrer gestionant aquestes mesures és una de les dades més difícils de concretar. D'una banda, hi ha personal tècnic o professional que gestiona les mesures que pot individualitzar-se en un determinat número de persones amb un perfil laboral determinat i d'altra banda hi ha entitats, empreses o serveis que participen en la gestió de mesures que no són individualitzables en un número de persones que aplica les mesures de promoció i foment dels usos ciutadans a l'espai públic.

Hi ha altres fets que també impedeixen proporcionar el nombre concret de professionals i personal tècnic encarregat de la gestió de les mesures de foment i promoció dels usos ciutadans, com la subcontractació de la gestió (en aquest cas, en ocasions s'esmenta el perfil professional de la persona subcontractada i en altres el nom de l'empresa o l'entitat de la subcontracta), la utilització de personal propi amb altres atribucions per a la gestió de les mesures o com que diverses mesures puguin compartir recursos humans. El nombre de persones d'un determinat perfil professional que s'esmenta en una determinada fitxa és possible que no destini el cent per cent de la seva dedicació laboral a una sola mesura. Això passa sobretot amb les figures de coordinació de les mesures.

La suma d'aquest personal, per tant, no es correspon amb les persones que hi ha al carrer gestionant les accions, sinó al personal que requereixen el total de les accions analitzades per portar-se a terme, independentment de l'organització del personal o de la seva dedicació.

Els següent gràfic mostra l'agregació del nombre de persones professionals o personal tècnic individualitzable que gestiona cadascuna de les mesures.



Gràfic 2. Distribució del nombre de professionals i personal tècnic que les gestionen les mesures

Cal aclarir que s'han creat les següents categories per agrupar perfils similars, com ara: mediador/a, tècnic/a, referent d'altres serveis de l'Ajuntament i altres.

En concret:

- *Mediator/a.* Es refereix a personal de mediació de conflictes, intercultural o social.
- *Tècnic/a.* Es refereix a personal tècnic de prevenció, de barri, de gestió, psicòleg o psicòloga, advocat/da o tècnic/a superior altres tècnics (tècnics redactors del projecte, tècnics de suport (xarxes, gràfica, comunicació), etc...).
- *Referent d'altres serveis de l'Ajuntament.* Estan dins d'aquesta categoria, per exemple: les tècniques de Feminismes i LGTBI dels Districtes, els/les caps de Projecte (responsables Pla de Barris), Foment de Ciutat, Districte de Ciutat Vella a una fixa de Pla de Barris, BIMSA, etc.
- *Altres.* Inclouen: secretaria del Consell, etòleg, monitor de lleure, administrativa, etc.

L'Ajuntament de Barcelona ha de poder comptar amb eines de seguiment del conjunt de les mesures que es porten a terme a l'espai públic per al foment dels usos ciutadans per tenir-les en compte de manera completa i sistemàtica en els informes de seguiment de la convivència i poder prendre millors decisions sobre la prioritització de polítiques públiques en relació a la convivència i la promoció i foment del dret a la ciutat i donar millor resposta davant de nous conflictes.

Les mesures de promoció i foment dels usos ciutadans de l'espai públic recollides en aquest informe, sens dubte suposen una millora en l'exercici del dret a la ciutat. Tanmateix no es disposa encara d'instruments d'avaluació per mesurar-ne el seu impacte i conèixer els beneficis que produeixen sobre l'espai públic, les relacions de convivència i l'exercici del dret a la ciutat.

Davant dels reptes que planteja aquest informe preliminar, es proposa que l'Oficina de Convivència engegui les següents accions:

- Sistematitzar els indicadors de seguiment de les mesures de foment i promoció dels usos ciutadans en una base de dades gestionada per l'Oficina de convivència, que s'hagi d'omplir en el moment en que s'iniciï la implementació d'una mesura respecte als usos ciutadans de l'espai públic i que permeti explotar les dades en qualsevol moment de manera automàtica. D'aquesta manera es podria conèixer el nombre de mesures que s'estan implementant, l'àrea o districte responsable, la seva tipologia, el nombre de persones que la gestionen, el lloc, el nombre i característiques de persones beneficiàries, el pressupost destinat, etc.
- Desenvolupar un instrument per a l'avaluació de l'impacte de les mesures per al foment i promoció dels usos ciutadans de l'espai públic en la millora de la convivència i l'exercici del dret a la ciutat. Per fer-ho caldria establir un llistat d'indicadors i una metodologia per reflectir el nivell de consecució del dret a la ciutat, la justícia social i la qualitat de vida a l'espai públic abans i després de la implementació de l'acció.

Annex B. Índex del nou Informe de seguiment de l'ordenança de la convivència a la ciutat de Barcelona

I. L'estat de la ciutat

- 1) Percepció de l'estat de la ciutat**
- 2) Incidències, queixes i demandes (IRIS, 092,112, intervencions policials)**

II. Activitat sancionadora i mesures alternatives a la sanció

III. Altres mesures

- 1) Mesures informatives i de sensibilització**
- 2) Mesures de dinamització comunitària i participació**
- 3) Mesures educatives**
- 4) Mesures d'intervenció social**
- 5) Mesures d'intervenció urbanística i de regulació d'usos**
- 6) Mesures de mediació comunitària.**