



AGENTS CÍVICS

Pla de Civisme de Manlleu

MEMÒRIA 2014

a) Descripció de l'actuació

L'Ajuntament de Manlleu ha contractat 3 agents cívics durant el període comprès entre el 22 de gener i el 21 juliol del 2014, gràcies a una subvenció del Servei d'Ocupació de Catalunya, en el marc del projecte Treball als Barris, cofinançat pel Fons Social Europeu. Com a condicionant de la subvenció, l'actuació dels agents cívics s'ha localitzat en un 80% al barri de l'Erm.

I durant el segon semestre, en el període comprès entre el 31 de juliol de 2014 i el 31 de gener del 2015, ha contractat 2 agents cívics gràcies a una subvenció del Servei d'Ocupació de Catalunya, del programa "Treball i formació 2014", adreçat a persones beneficiàries del PIRMI.

El programa d'agents cívics s'emmarca en el Pla de Civisme de Manlleu, aprovat pel Ple municipal del 22 de març del 2011, com a eina bàsica de treball política i tècnica en aquest àmbit.

La principal funció dels agents cívics és informar, sensibilitzar i difondre actituds cíviques per tal de fomentar accions de bona convivència i respecte entre la ciutadania, així com respectar l'ús dels béns públics i privats de la ciutat. Els agents cívics en cap moment tenen una actitud sancionadora, ja que la seva feina és informar i sensibilitzar la ciutadania.

La principal tasca de l'equip d'agents cívics és recórrer la ciutat amb una armilla reflectant identificadora, prenent nota d'incidències de civisme en els àmbits del manteniment i la neteja de l'espai públic, la tinença responsable d'animals i determinades problemàtiques de convivència.

A aquesta tasca de control de les incidències vinculades a l'Ordenança de Civisme i Convivència s'hi afegeixen les actuacions de tipus proactiu com informar i repartir informació a la ciutadania sobre campanyes de sensibilització concretes, o desenvolupar suport a equipaments o esdeveniments puntuals.

Del programa d'agents cívics se n'espera una repercussió pel que fa a l'educació de la ciutadania i una millor convivència, és a dir, potenciar eines i recursos per tal de millorar el clima de tota la comunitat.

b) Objectius de l'actuació

Objectius generals:

- Difusió i control comunitari de les conductes dels ciutadans envers l'ordenança de civisme i convivència.
- Millorar la convivència entre la ciutadania.
- Fomentar el civisme i l'acceptació de les normes.
- Fomentar actituds que afavoreixin el civisme i la convivència.

Objectius específics:

- Treballar el bon ús de l'espai públic amb la població.
- Vetllar per la conservació i bon ús del mobiliari urbà.
- Donar suport als educadors de carrer quant a l'educació pel civisme.
- Divulgar i difondre la normativa municipal sobre civisme de Manlleu.
- Facilitar l'accés i el coneixement dels diferents serveis a la ciutadania.
- Identificar l'ús que es fa dels nous espais oberts a Manlleu.
- Detectar noves necessitats manifestades per la ciutadania.

c) Organització

3

L'equip d'agents cívics depèn funcionalment del Pla de Gestió de la Diversitat, en coordinació amb les altres àrees i serveis implicats.

Els agents cívics es reuneixen setmanalment amb la coordinadora per tal de realitzar els ajustaments necessaris al projecte (reajustaments d'horari, noves zones de permanència, orientacions específiques segons la problemàtica detectada...).

A més de la coordinació amb els diferents serveis de l'Ajuntament, els agents cívics també es coordinen amb les entitats implicades del territori, concretament les associacions de veïns, amb les quals es va fer una reunió de presentació, conjuntament amb la regidora de Participació Ciutadana. En aquesta presentació els representants de les associacions van poder compartir el seu coneixement i expressar les seves demandes en relació al civisme als barris.

Demandes i encàrrecs

La coordinadora centralitza la recepció de les demandes i encàrrecs dels diferents serveis de l'Ajuntament i les fa arribar als agents cívics a la reunió setmanal, o per

correu electrònic si cal una actuació immediata. Algunes demandes són d'actuacions puntuals i d'altres són estables al llarg de tot el període.

Registre i derivació d'incidències

Els agents cívics registren diàriament les incidències i les fan arribar, per la via que s'hagi acordat prèviament, al referent de l'àrea corresponent. Les incidències detectades s'introdueixen en una base de dades a partir de la qual la Unitat GIS de l'Ajuntament elabora uns mapes que permeten copsar amb detall la localització de les problemàtiques de civisme a la ciutat. D'aquesta manera, la casuística detectada queda recollida globalment i alhora cada àrea té coneixement de les incidències detectades relacionades amb el seu àmbit de treball.

Recollida de queixes i suggeriments

Els agents cívics del segon semestre han portat a sobre models d'instància genèrica i han ofert a les persones que els han expressat queixes o suggeriments poder-la omplir en el mateix moment, en el cas que la persona volgués una resposta per part de l'Ajuntament. Aquests instàncies s'han fet arribar a la responsable del seguiment de les queixes de l'OAC i han seguit el mateix circuit que les que entren per les altres vies, ja que els agents cívics són una via més d'accés de la ciutadania a l'Ajuntament.

Horaris

4

Els primers dies els agents cívics van fer treball intern per tal de llegir tota la documentació pertinent (Pla de Civisme, Ordenança de Civisme i Convivència...) i van rebre formació per part dels diferents tècnics implicats sobre les incidències relacionades amb cada àmbit.

Per tal de donar resposta a les demandes i necessitats dels diferents àmbits, es va establir l'horari bàsic de treball (flexible en funció d'encàrrecs i demandes puntuals), variable en funció de l'estació de l'any (a l'estiu es redueix el migdia i s'allarguen les tardes). Amb aquest horari bàsic s'han cobert matins, migdies i tardes de dilluns a divendres i matins i migdies de dissabte.

Permanències i itineraris (primer semestre)

En funció de les demandes dels diferents serveis s'han establert les permanències i itineraris següents:

- Permanència als mercats ambulants del dilluns i del dissabte.
- Permanència d'1 agent cívic a la plaça Fra Bernadí cada tarda de dilluns a divendres de 5 a 2/4 de 7, aproximadament.

- Permanència al barri de l'Erm, concretament zona plaça St. Antoni, c. Pintor Guàrdia i plaça del Mercat Municipal, de 4 a 8 de la tarda.
- Permanència a la zona esportiva (pavelló i camp de futbol) els dissabtes de 2/4 d'1 del migdia a les 4 de la tarda (excepte el mes de juliol).
- Rutes per tot el barri de l'Erm durant part del matí i migdia (diàriament durant el primer semestre).
- Ruta per altres zones prioritàries: passeig del Ter (tot), Arborètum, parc del Benet i camí del Benet, parc del Puig i resta de parcs.
- Ruta setmanal per tots els barris de Manlleu.

Recursos materials

Els agents cívics han comptat amb un equipament bàsic format per l'armilla identificadora reflectant i una gorra negra.

Com a eines de treball han comptat amb dues càmeres per poder fotografiar les incidències que ho requerien i accés a diferents ordinadors de la primera planta de l'Ajuntament (en funció de la disponibilitat) per tal d'entrar les incidències a la base de dades, descarregar les fotografies i enviar i rebre correus electrònics mitjançant una adreça conjunta a la qual hi tenien accés tots tres.

També han comptat amb una bicicleta per cada un, i el casc corresponent, per tal de fer més àgils els desplaçaments.

I l'equip del segon semestre ha comptat amb un telèfon mòbil per a cada agent a partir del setembre per facilitar la comunicació amb la coordinadora i amb els diferents serveis de l'Ajuntament.

d) Accions desenvolupades durant el període

Descripció de les activitats realitzades el primer semestre

Activitat	Explicació
Formació inicial	Conèixer el Pla de Civisme i l'ordenança de Civisme i Convivència de Manlleu, així com l'especificitat dels diferents àmbits d'actuació (manteniment i neteja, animals, convivència). Conèixer la classificació de les incidències a registrar i el funcionament de la base de dades.
Detecció de conductes incíviques.	Detectar conductes incíviques, informar a la població sobre la normativa de civisme, i informar als departaments corresponents.
Suport a la policia local - Seguretat ciutadana	Detecció de conductes incíviques com robatoris, accidents, cotxes mal aparcats, detecció de punts de consum col·lectiu d'alcohol a l'espai públic, consum de drogues i alcohol, cotxes abandonats... i informar al departament de policia local en els diferents espais d'incidències principals de la població: barri de l'Erm, plaça Fra Bernadí (centre), parcs, passeig del Ter...
Suport a l'àrea de Serveis Territorials	Informar el tècnic de Serveis Territorials de les incidències detectades del mal estat del mobiliari urbà, via pública, solars sense delimitar, fonts espatllades...
Suport al servei de Salut Pública	Informar la tècnica de salut pública de les incidències detectades amb animals com: alimentar coloms, gats i ànecs en diferents espais, excrements d'animals en diferents punts de la població, nius de gavians i coloms, espais on els animals domèstics no poden anar deslligats... Repartiment de fulletons i informació necessària per evitar plagues d'ocells, animals domèstics abandonats i excrements d'animals.
Suport al servei de Medi Ambient	Informar a la tècnica del departament de les incidències detectades com: detecció de brutícia, mal ús dels contenidors, mobles abandonats, arbres trencats, cartells no permesos en diferents espais... i propostes per millorar l'àmbit de medi ambient a la ciutat.
Suport als Serveis Socials	Suport al banc d'aliments, suport personal a usuaris de serveis socials (trasllat de mobiliari d'una persona amb dificultats), repartiment de notificacions (adjudicacions dels horts socials, repartiment de cartes del banc d'aliments).

Suport als educadors de carrer	Suport als educadors de carrer en l'educació i mediació en situacions d'incivisme i en conflictes en l'ús de l'espai públic, així com també en la detecció d'infants en risc i col·lectius desfavorits.
Suport al servei de Mediació Ciutadana	Accions de mediació sobre l'ús de l'espai públic, repartiment i col·locació de cartells informatius sobre la mediació ciutadana i derivació de queixes veïnals al servei de mediació.
Presència als mercats ambulants (dilluns i dissabte)	Punt d'informació als mercat setmanals del dilluns i dissabte de diferents activitats que es porten a terme a Manlleu, recollida de queixes i demandes, així com també detecció d'incidències que hi puguin haver.
Presència a la zona esportiva (dissabte)	Suport a la consergeria del pavelló en el descans del migdia i vigilància i sensibilització a tota la zona esportiva fins al camp de futbol.
Repartiment de cartes i notificacions	Suport a l'àrea de Benestar Social, Salut Pública i Consum en repartiment de cartes i notificacions a la població.
Campanya informativa sobre separació de residus i bon ús dels contenidors	Informar a diferents domicilis propers a uns contenidors detectats com a mal ús mitjançant un cartell informatiu de com separar i millorar el reciclatge. En cas de no trobar-los al domicili, fer-los arribar un full informatiu de l'avís.
Enquesta sobre els sistemes de calefacció	A demanda del servei de Medi Ambient, enquesta a domicilis dels barris del Puig i de La Salut sobre el sistema de calefacció que utilitzen.
Suport a activitats del programa TempsXTemps	Repartiment de punts de llibre a les parades de Sant Jordi. Així com també suport en la recollida de roba per a l'intercanvi de roba mitjançant una parada als mercats del dilluns i del dissabte i col·locació de la roba per a l'activitat d'intercanvi a la plaça.
Taller de reciclatge de tetrabrics	Paradeta en el marc de la setmana del Medi Ambient i la festa del reciclatge a la Plaça Fra Bernadí. Taller de reciclatge de tetrabrics adreçat a grans i petits per acabar obtenint un moneder decorat.
Taller de punts de llibre Sant Jordi	Paradeta en suport a la tècnica de Medi Ambient en el taller de Sant Jordi de punts de llibre reciclats amb cartró adreçat a grans i petits així com també ajuda a realitzar un joc de reciclatge per entrar en un sorteig.
Recollida de queixes, demandes i propostes	Recepció de queixes, demandes i propostes mitjançant uns documents on es recull el que els

	ciutadans han manifestat, sigui malestar per algun problema d'incivisme o propostes de millora. Aquestes queixes i propostes s'han fet arribar als departaments corresponents.
Repartiment cartells informatius i fulletons	Repartiment de cartells informatius de la Gimcana del mes de juny i fulletons informatius de canvi de direcció de camions de recollida selectiva en un barri en concret.

Descripció de les activitats realitzades el segon semestre

Activitat	Explicació
Formació inicial	Conèixer el Pla de Civisme i l'ordenança de Civisme i Convivència de Manlleu, així com l'especificitat dels diferents àmbits d'actuació (manteniment i neteja, animals, convivència). Conèixer la classificació de les incidències a registrar i el funcionament de la base de dades.
Detecció de conductes incíviques.	Detectar conductes incíviques, informar a la població sobre la normativa de civisme, i informar als departaments corresponents.
Suport a la policia local - Seguretat ciutadana	Detecció de conductes incíviques com robatoris, accidents, cotxes mal aparcats, detecció de punts de consum col·lectiu d'alcohol a l'espai públic, consum de drogues i alcohol, cotxes abandonats... i informar al departament de policia local en els diferents espais d'incidències principals de la població: barri de l'Erm, plaça Fra Bernadí (centre), parcs, passeig del Ter...
Suport a l'àrea de Serveis Territorials	Informar el tècnic de Serveis Territorials de les incidències detectades del mal estat del mobiliari urbà, via pública, solars sense delimitar, fonts espatllades...
Suport al servei de Salut Pública	Informar la tècnica de salut pública de les incidències detectades amb animals com: alimentar coloms, gats i ànecs en diferents espais, excrements d'animals en diferents punts de la població, nius de gavians i coloms, espais on els animals domèstics no poden anar deslligats... Repartiment de fulletons i informació necessària per evitar plagues d'ocells, animals domèstics abandonats i excrements d'animals.
Suport al servei de Medi Ambient	Informar a la tècnica del departament de les incidències detectades com: detecció de brutícia,

	mal ús dels contenidors, mobles abandonats, arbres trencats, cartells no permesos en diferents espais... i propostes per millorar l'àmbit de medi ambient a la ciutat.
Suport als Serveis Socials	Suport al banc d'aliments, suport personal a usuaris de serveis socials (trasllat de mobiliari d'una persona amb dificultats), repartiment de notificacions (adjudicacions dels horts socials, repartiment de cartes del banc d'aliments), recollida i trasllat dels aliments pel gran recapte del banc d'aliments.
Suport als educadors de carrer	Suport als educadors de carrer en l'educació i mediació en situacions d'incivisme i en conflictes en l'ús de l'espai públic, així com també en la detecció d'infants en risc.
Suport al servei de Mediació Ciutadana	Accions de mediació sobre l'ús de l'espai públic, i derivació de queixes veïnals al servei de mediació.
Presència als mercats ambulants (dilluns i dissabte)	Detecció d'incidències i recollida de queixes i demandes.
Presència a la zona esportiva (dissabte)	Suport a la consergeria del pavelló en el descans del migdia i vigilància i sensibilització a tota la zona esportiva fins al camp de futbol.
Suport al Pla de Gestió de la Diversitat	Suport en el repartiment de cartes per convocatòria de reunió de dones africanes.
Enquesta sobre els serveis de recollida de residus i neteja viària	A demanda del servei de Medi Ambient, enquesta a domicilis dels barris del Puig i de La Salut sobre el sistema de calefacció que utilitzen.
Suport en resolució de conflictes amb els hortolans de La Coma.	Reunió conjunta amb la tècnica de Medi Ambient. a proposta de l'agent cívica, per aclarir i resoldre conflictes i aldarulls detectats el cap de setmana.
Suport a activitats del programa TempsXTemps	Suport en el muntatge de l'intercanvi de roba del mes de novembre.
Presència a la plaça Fra Bernadí pel Badanadal (pista de gel)	Permanència d'un agent cívica en horari de tarda durant el Badanadal (inclosos festius).
Recollida de queixes, demandes i propostes	Recepció de queixes, demandes i propostes mitjançant el model d'instància genèrica, sigui malestar per algun problema d'incivisme o propostes de millora. Aquestes queixes i propostes s'han fet arribar a la Rosa Penna, responsable del registre i seguiment de les queixes.

Cronograma de les activitats (primer semestre)

Activitat	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Formació inicial							
Detecció de conductes incíviques.							
Suport a la policia local - Seguretat ciutadana							
Suport a l'àrea de Serveis Territorials							
Suport al servei de Salut Pública							
Suport al servei de medi ambient							
Suport als serveis socials							
Suport als educadors de carrer							
Suport al servei de mediació ciutadana							
Presència als mercats ambulants (dilluns i dissabte)							
Repartiment de cartes i notificacions							
Campanya informativa sobre separació de residus i bon ús dels contenidors							
Enquesta sobre sistemes de calefacció							
Suport a activitats del programa TempsXTemps							
Taller de reciclatge de tetrabrics							
Taller de punts de llibre Sant Jordi							
Recollida de queixes, demandes i propostes							
Repartiment de cartells informatius i fulletons							

Cronograma de les activitats (segon semestre)

Activitat	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	GEN
Formació inicial							
Detecció de conductes incíviques							
Suport a la policia local - Seguretat ciutadana							
Suport a l'àrea de Serveis Territorials							
Suport al servei de Salut Pública							
Suport al servei de Medi Ambient							
Suport als Serveis Socials							
Suport als educadors de carrer							
Suport al servei de Mediació Ciutadana							
Presència als mercats ambulants (dilluns i dissabte)							
Presència a la zona esportiva (dissabte)							
Suport al Pla de Gestió de la Diversitat							
Enquesta sobre els serveis de recollida de residus i neteja viària							
Suport en resolució de conflictes amb els hortolans de La Coma.							
Suport a activitats del programa TempsXTemps							
Recollida de queixes, demandes i propostes							

e) Resultats del projecte i valoració de la seva repercussió social

L'equip d'agents cívics ha detectat i registrat **837** incidències de civisme en els àmbits del manteniment i la neteja de l'espai públic, la tinença responsable d'animals i altres temes de convivència. Totes les incidències s'han comunicat als departaments corresponents, els quals han pres les mesures necessàries.

A part de les incidències, l'equip d'agents cívics també ha fet propostes d'actuacions concretes, algunes de les quals han estat aprovades i s'han portat a terme.

En el seu treball diari d'informació a la ciutadania també han recollit queixes que els han manifestat ciutadans i ciutadanes: solars sense delimitar, sorolls en zones residencials, brutícia al carrer, neteja del mercat setmanal, nens jugant a futbol a la zona del mercat municipal, millora de l'espai de gossos que hi ha a la zona del arborètum.

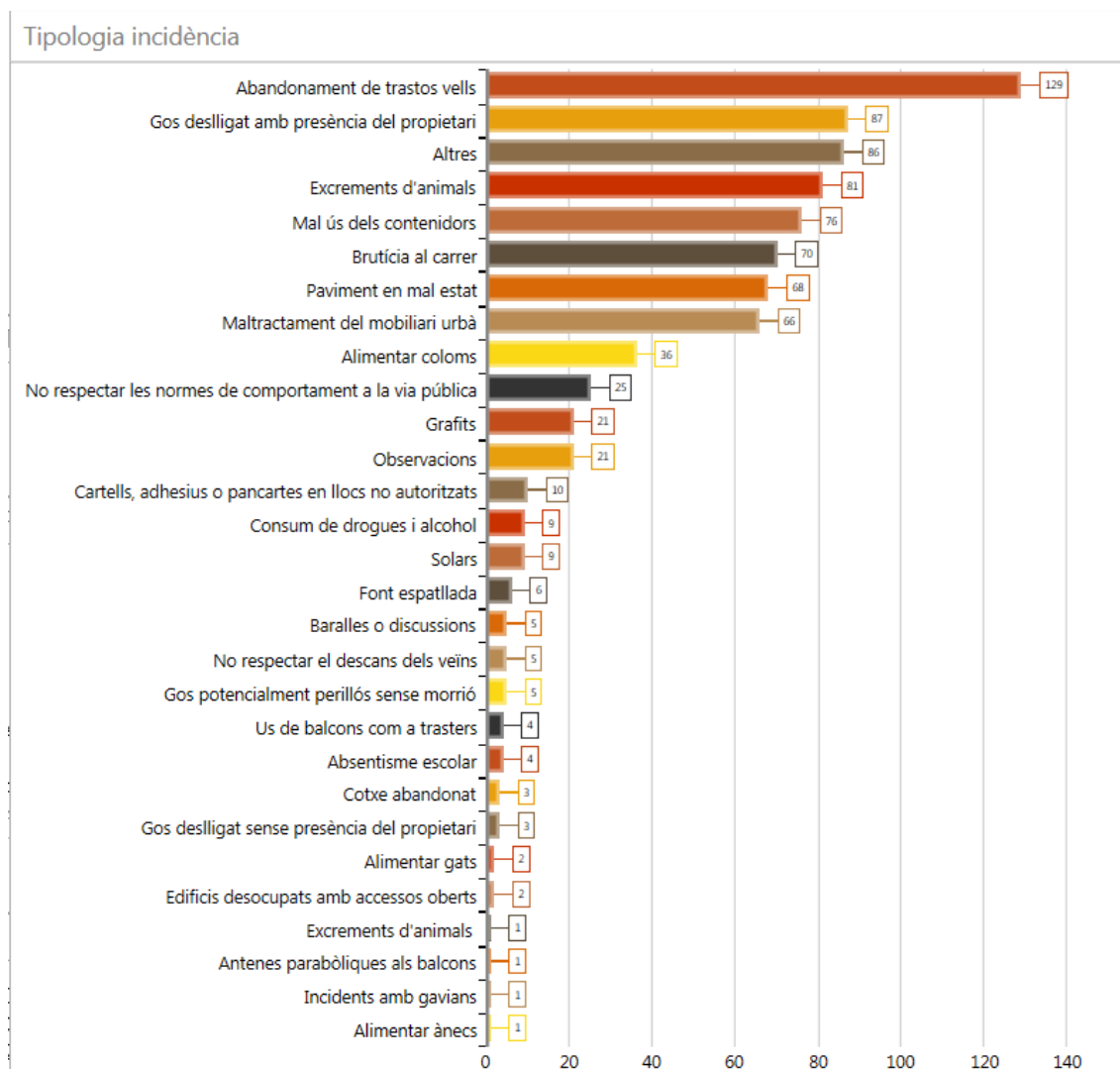
La repercussió social de la tasca de l'equip d'agents cívics té a veure amb les millores aconseguides en diferents àmbits de la vida a la ciutat, relacionades amb les incidències detectades, la tasca informativa a la ciutadania i els encàrrecs i demandes per part dels diferents departaments:

- millores en paviment en mal estat
- millores en parcs infantils
- millores en noves papereres en diferents punts de Manlleu
- millores a jardineres
- millores de civisme juvenil
- millores de civisme infantil
- millores en civisme relacionat amb els animals (gossos, coloms, gavians, ànecs...)
- millores en reparacions del mobiliari urbà
- millores en separació i reciclatge de residus
- millores de senyalitzacions de trànsit
- millora de la convivència en diferents espais públics

12

Cal destacar, concretament, la millora de la convivència a la plaça St. Antoni, ja que els nens han deixat de jugar-hi a futbol. També hi ha hagut una millora en aquest sentit a la plaça del Mercat Municipal.

Nombre d'incidències segons tipologia:



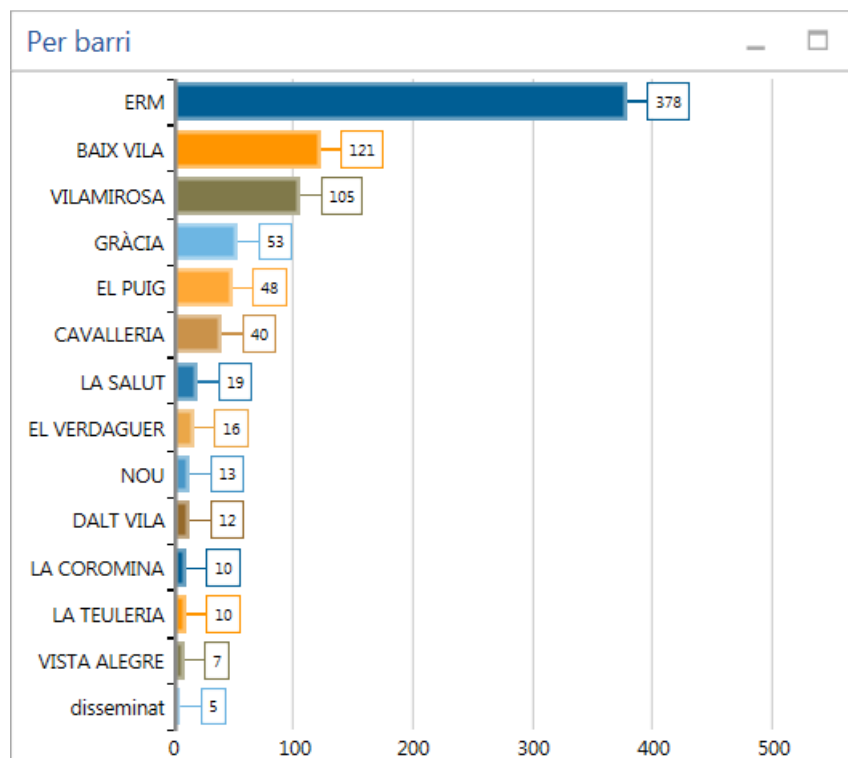
La incidència més freqüent ha estat l'abandonament de trastos vells, seguida dels gossos deslligats amb presència del propietari, els excrements d'animals, el mal ús dels contenidors i brutícia al carrer.

Hi ha un bon nombre d'observacions relacionades amb el mal estat del paviment, però que no necessàriament es relacionen amb comportaments incívics, sinó que tenen a veure amb el deteriorament dels materials. De la mateixa manera, a l'apartat d'observacions, s'hi recullen aspectes a millorar que no es poden relacionar amb actes d'incivisme (semàfor espatllat, falten papereres, falten cartells informatius, deteriorament de mobiliari urbà...), però que s'han fet arribar a l'àrea corresponent perquè es valorin i es prenguin les mesures pertinents.

També destaca l'apartat d'altres incidències, que recull incidències que no es poden classificar en la resta de categories. Val a dir que de la gran majoria són incidències relacionades amb el mal ús de les escultures de la plaça, coincidint amb el període que s'han exposat a la plaça les escultures de la Marta Solsona, les quals la mainada utilitzava per enfilar-s'hi.

També destaquen les incidències relacionades amb el maltractament del mobiliari urbà i l'alimentació de coloms.

Nombre d'incidències per barri:



Les incidències localitzades al barri de l'Erm representen el 45% del total. Per explicar aquest percentatge cal tenir en compte que és el barri més poblat de Manlleu, i un dels llocs on s'ha fet permanència diària, especialment durant el primer semestre, en el qual el 80% de la jornada dels agents cívics s'ha localitzat en aquest barri.

En segon lloc, amb un 15% del total d'incidències, tenim el barri de Baix Vila. En aquest cas també cal tenir en compte que la permanència a la plaça Fra Bernadí ha estat de dues hores diàries i en l'horari de major afluència.

Pel que fa al barri Vilamirosa, que ocupa el tercer lloc, val a dir que les incidències estan disperses en diferents espais del barri, tot i que destaquen en nombre dos punts, el parc del cementiri i el camí del Benet, amb incidències relacionades amb gossos.

Respecte al barri de Gràcia també cal tenir en compte que la majoria de les incidències estan localitzades a la zona esportiva i del colomar. Al barri del Puig també destaquen dos punts: el passeig del Puig i el Torrent Magí. I al barri de la Cavalleria els punts amb major nombre d'incidències es troben a la zona del passeig del Ter.

Cal tenir present que aquests barris on s'han registrat més incidències coincideixen amb les zones prioritàries d'actuació, que s'havien determinat prèviament perquè ja es tenia coneixement que s'hi donaven més incidències, sobretot relacionades amb gossos (excrements i presència de gossos deslligats). A la resta de barris el nombre d'incidències és menys significatiu i més equilibrat entre els diferents barris.

En general, doncs, la distribució de les incidències per barris està relacionada amb la pròpia distribució de les permanències i els itineraris.

f) Valoració final

Els agents cívics constaten que en general la població ha rebut molt bé la seva figura i ha agraït la seva tasca.

15

Al llarg de l'any, gràcies a l'avaluació contínua del servei, s'han anat implementant mesures de millora, que es poden resumir en aquests resultats:

Aspectes positius

- Manteniment de les permanències i itineraris (barri de l'Erm, plaça Fra Bernadí, mercats ambulants, zona esportiva, passeig del Ter, camí del Benet i cementiri).
- Es valora molt positivament que els agents cívics hagin tingut un telèfon mòbil per comunicar-se amb l'Ajuntament, tant per ells posar-se en contacte amb els diferents serveis, com per poder-los localitzar des de l'Ajuntament.
- Canalització de les queixes i suggeriments dels ciutadans a través del circuit estandarditzat de recollida i seguiment de queixes de l'OAC.
- Simplificació de la derivació d'incidències als diferents serveis, establint com a única via el correu electrònic, o el telèfon només en cas de necessitat de resposta immediata.

- Detecció i derivació de nous casos al Servei de Mediació Ciutadana per part dels agents cívics.

També s'ha valorat positivament la presència dels agents cívics a la Festa Major i al Badanadal, que ha contribuït a la minimització de les incidències de civisme en les activitats.

Aspectes a millorar

Les millores en l'uniforme i l'equipament per a la pluja s'han descartat pel fet que la figura dels agents cívics no està consolidada a l'Ajuntament, ja que el programa depèn de subvencions puntuals.

Respecte les propostes de millora que requerien actuacions d'altres serveis, continuen pendents, algunes perquè no s'han acceptat, i d'altres perquè, tot i haver-se rebut favorablement, encara estan pendents de resoldre's.

El fet que el programa sigui intermitent al llarg del temps i sempre amb persones diferents dificulta la seva consolidació com a servei al municipi.

Manlleu, 31 de març de 2015