

INFORME FINAL AGENTS CÍVICS NOCTURNS 2024



Ajuntament de Mataró





MOTIVACIÓ I OBJECTIUS DEL PROJECTE

MOTIVACIÓ DEL PROJECTE

La seguretat, la convivència i el civisme als espais i activitats públics són elements estretament vinculats i determinants directes de la qualitat de vida real i percebuda als barris. Així com són, també, objecte continuat i indistint de les demandes de la ciutadania que, sovint identifiquen aquestes variables com un tot.

En la gestió d'aquest àmbit, és fonamental la intervenció pública dirigida a la inspecció d'espais i activitats, la gestió eficaç de les incidències, la coordinació transversal entre serveis, el foment del civisme i la informació a la ciutadania; funcions que, l'Administració desenvolupa ordinàriament en horaris de matí i tarda però que, acostumen a minvar en horaris de nit o a concentrar la seva prestació en el Servei de Policia Local, amb la ineficiència, sobrecost i desviació de la capacitat operativa.

OBJECTIUS INICIALS

- Incrementar la capacitat preventiva, inspectora i assistencial dels serveis de seguretat, civisme i espai públic en horari nocturn.
- Millorar la percepció de seguretat, el civisme i l'espai públic.
- Incrementar l'eficàcia i eficiència dels serveis públics.
- Potenciar el desenvolupament de programes preventius de caràcter transversal en matèria de seguretat, convivència i civisme, i espai públic.



FUNCIONS i ACTIVITATS

FUNCIONS AGENTS CÍVICS NOCTURNS

- Presència continuada al territori en horari nocturn, a través de rutes preestablertes especialment en punts calents de la ciutat.
- Control d'actituds incíviques o que provoquin manca de convivència. Informació i consells en relació a la normativa vinculada.
- Informació i derivació a serveis / Detecció i comunicació d'incidències en espais públics i activitats.
- Comprovació d'incidències demandades per Policia Local.
- Comprovació d'horari de tancament d'activitats.
- Tancament i obertura d'espais públics.
- Suport a campanyes i actuacions puntuals (santes, activitats específiques, etc).
- Rutes segures (a implementar a partir de setembre amb Oci nocturn a Pla d'en Boet)

ACTIVITATS OPERATIVES:

- Presència continuada i rutes nocturnes.
- Detecció i comunicació d'incidències.
- Verificació de l'horari d'acabament d'activitats.
- Acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat.
- Gestió de conflictes a la via pública.
- Coordinació en el tancament d'àrees públiques.
- Col·laboració amb programes de Policia Local i Civisme.
- Informació general proporcionada a la comunitat.
- Canalització d'informació útil per a la ciutadania.
- Derivacions a serveis municipals.
- Col·laboració amb altres programes i serveis municipals, especialment Benestar Social, Residus i Participació Ciutadana (Agència de Suport a les entitats)



INFRAESTRUCTURA DEL PROGRAMA:

El programa s'ha executat a través d'un Pla d'Ocupació de Generalitat de Catalunya, com una política activa d'ocupació, a més de la creació temporal, de 2 figures coordinadores a càrrec per la totalitat de l'Ajuntament de Mataró.

- 14 persones contractades
2 Coordinadors: una treballadora social i una educadora social
12 Agents: C2 - Auxiliars de servei vigilants, amb Plans d'Ocupació - Integradors socials

- Horari
Dimecres a diumenge, de 19h – 02,20h

A partir del 18 de setembre, els dimecres, l'horari s'avança de les 18.10h fins la 01.30h, degut a la poca aflluència de persones a la matinada.

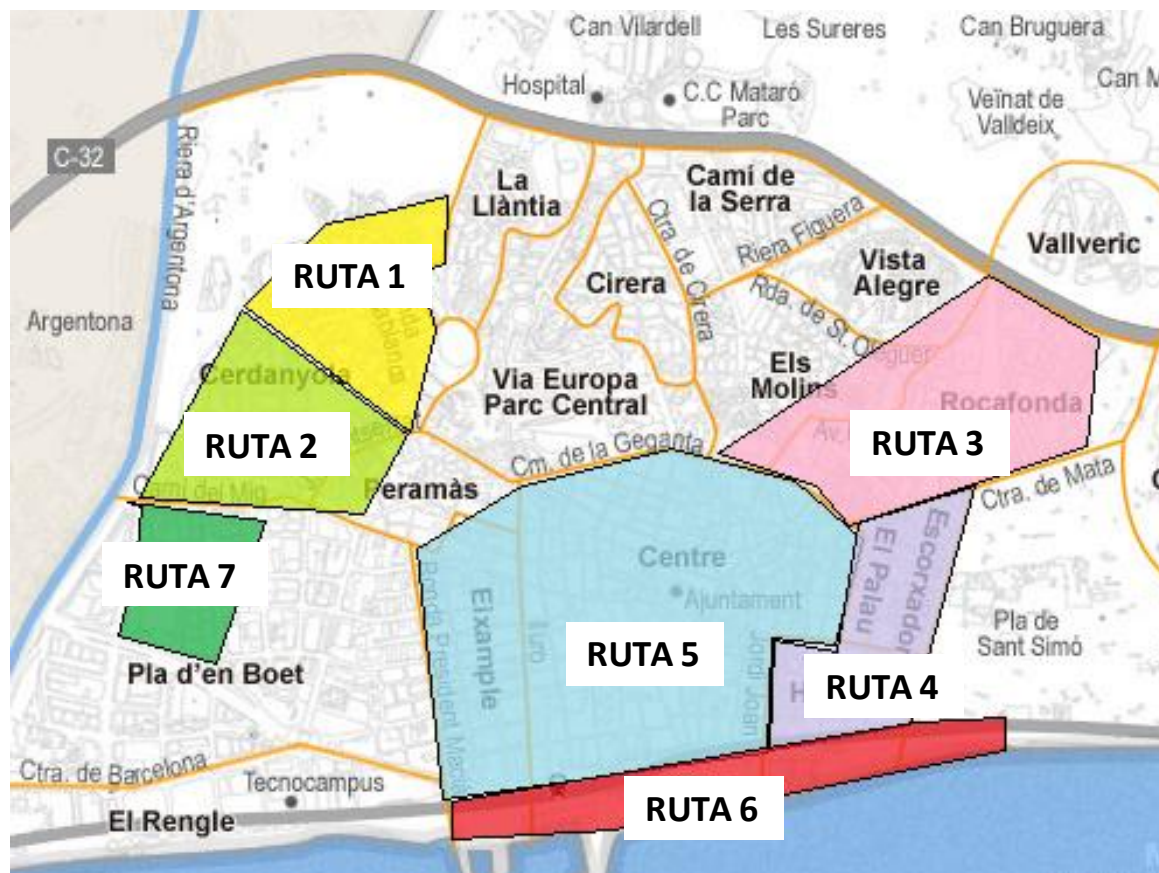
- Desplegament territorial
Cerdanyola
Rocafonda
Palau
Centre-Eixample
Front Marítim
Pla d'en Boet (Oci nocturn)

- Coordinació
Oficina de Civisme, Convivència i Benestar Animal i en coordinació amb Policia Local



MAPA DE RUTES

- RUTA 1:** Cerdanyola Nord
- RUTA 2:** Cerdanyola Sud
- RUTA 3:** Rocafonda
- RUTA 4:** Palau-Escorxador
- RUTA 5:** Centre-Eixample
- RUTA 6:** Front Marítim
(juliol i agost)
- RUTA 7:** Pla d'en Boet
(Zona d'Oci Nocturn)



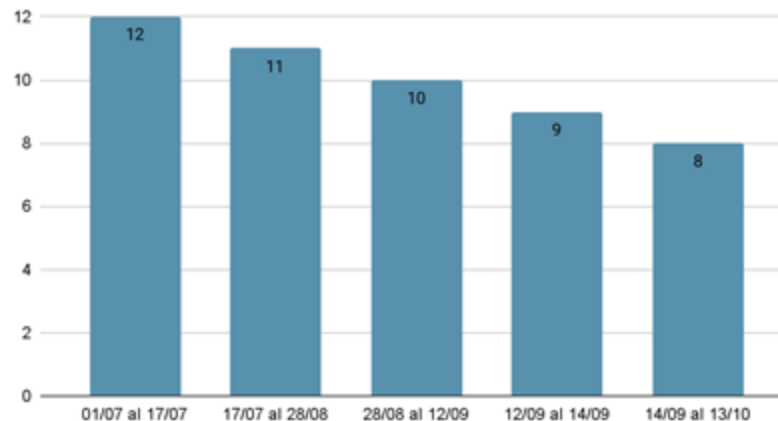


EQUIP D'AGENTS CÍVICS

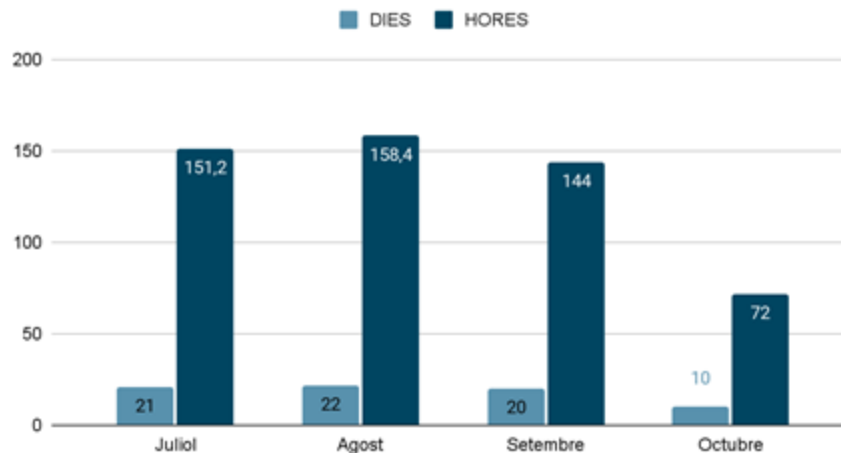
El projecte s'incia el dia 1 de juliol, amb 12 agents cívics nocturns. Durant el transcurs dels mesos, hi ha hagut quatre baixes voluntàries del servei, per motius de millora laboral.

Actualment es compta amb vuit agents cívics nocturns i dues coordinadores.

Nº Agents Cívics



DIES i HORES



Els agents cívics nocturns han realitzat un total de 550,4 hores en 73 dies laborables, compresos entre l'1 de juliol i el 15 d'octubre.



SERVEIS DE L'AJUNTAMENT IMPLICATS:

COORDINACIÓ SETMANAL:

- Servei de Salut Pública
- Servei de Policia Local
- Unitat de Residus i Neteja Viària
- Servei de Benestar social
- Unitat de Benestar animal
- Agència de Suport a les entitats
- Servei de Promoció de la ciutat
- Servei d'Esports
- Servei d'Igualtat i Ciutadania



Agent cívica nocturna al barri de Rocafonda.
(juliol 2024)



ACTUACIONS ALS BARRIS DE MATARÓ

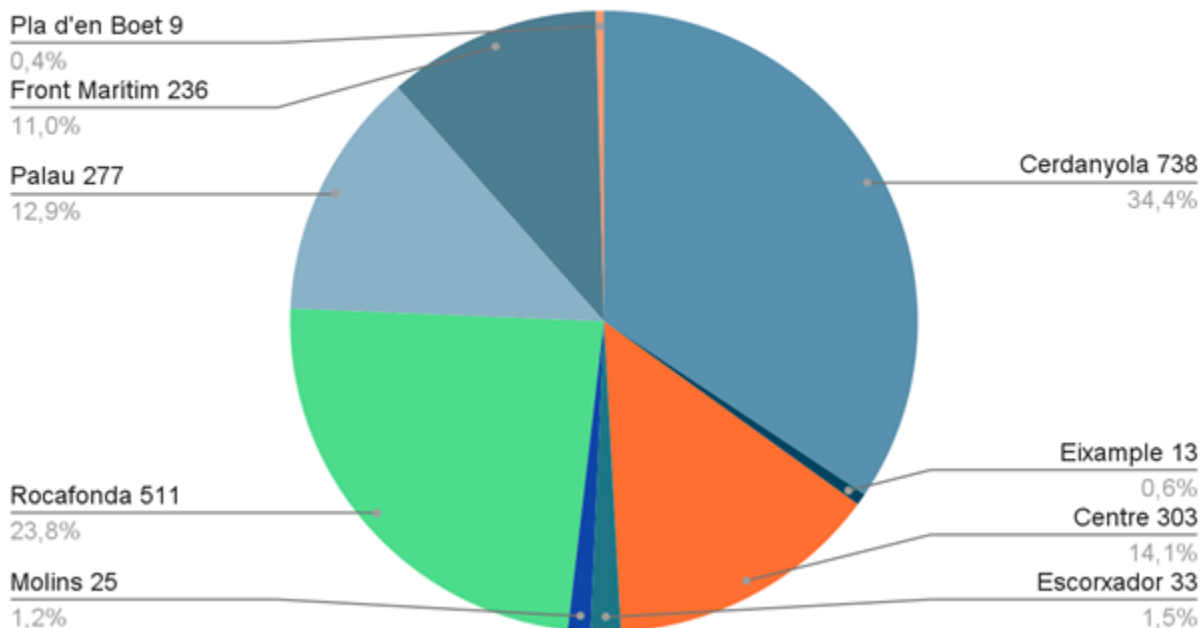
L'actuació s'ha desenvolupat en 7 dels 11 barris de la ciutat de Mataró. Prestant major atenció al barri de Rocafonda, el Palau i Cerdanyola.

Del 24/07 al 29/07, s'ha reforçat la presència de les agents cíviques, a la zona del Centre i Front Marítim, per la celebració de la Festa Major Les Santes.

Del dia 16/08 al 29/08, en coordinació amb Policia Local, hi ha hagut màxima presència, de les agents cíviques, al barri de Rocafonda.

Els tres primers caps de setembre, també, en coordinació amb Policia Local, es va incloure, a les rutes, la zona d'oci del barri d'en Pla d'en Boet.

Incidències als barris de Mataró





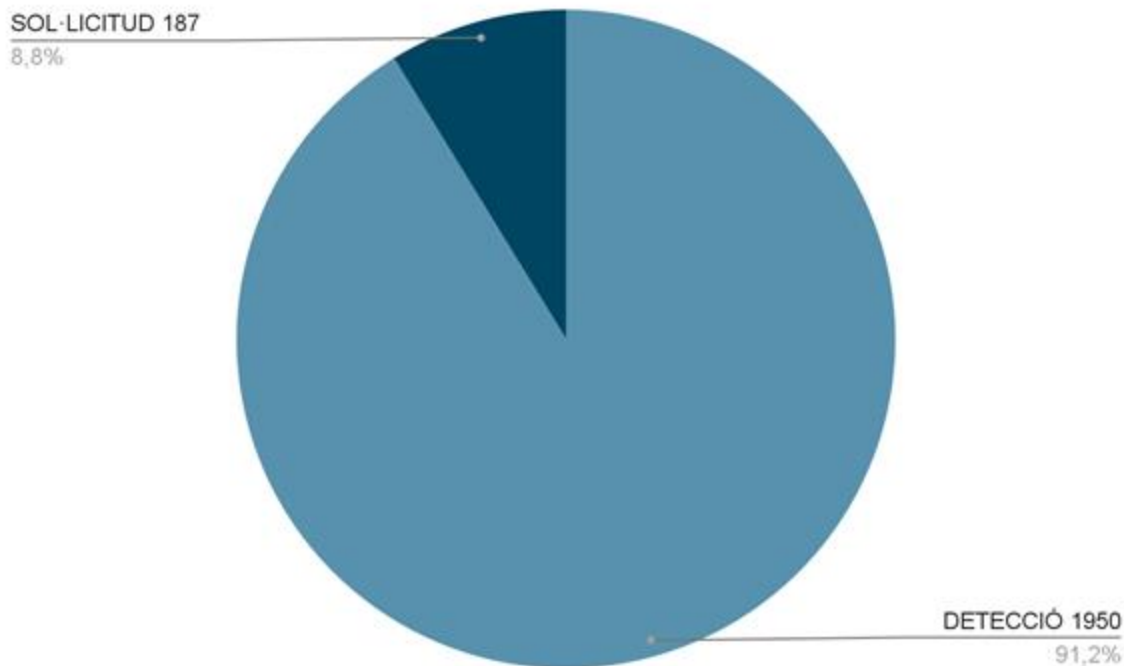
ACCIONS

DETECCIONS:

Les deteccions, fan referència a les accions dutes a terme, per les agents cíviques, on identifiquen incidències que, posteriorment són reportades a coordinació i al programa Qualtrics.

SOL-LICITUDS:

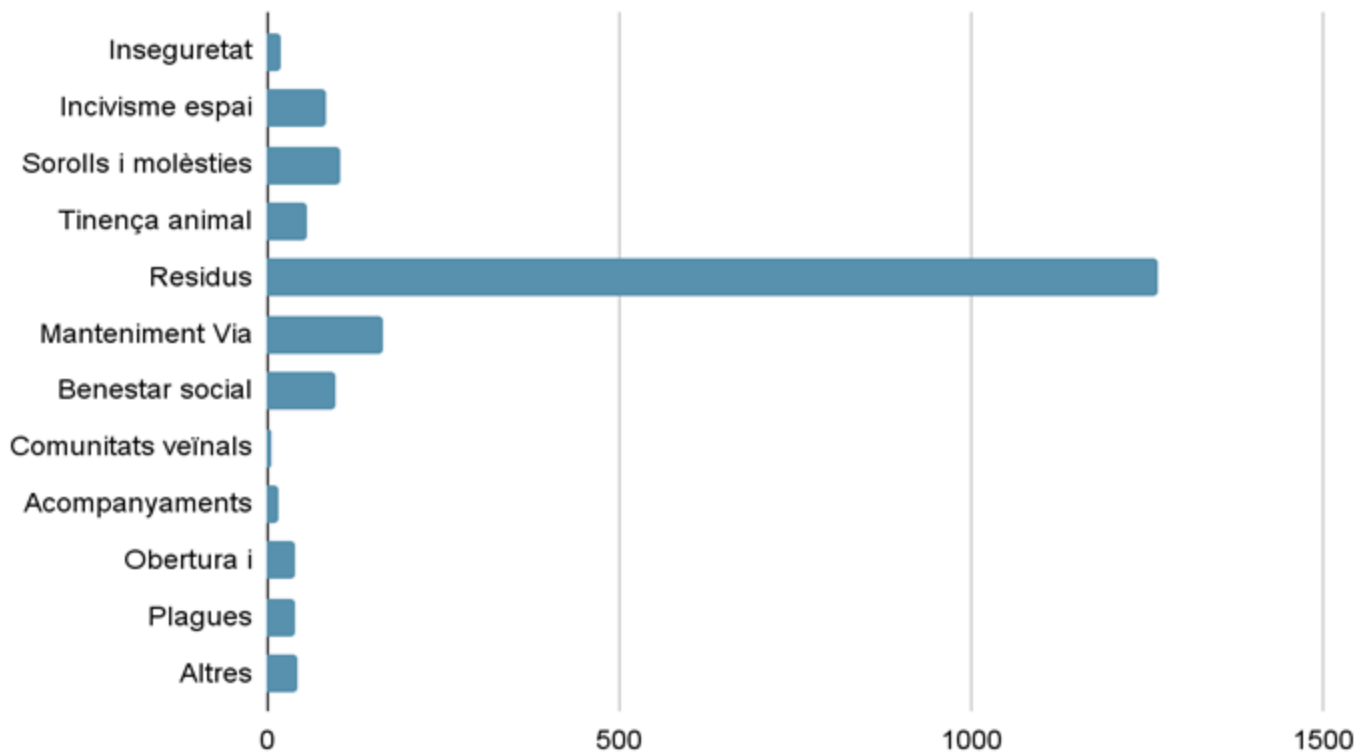
Les sol·licituds, fan referència a les demandes, queixes i/o peticions que, la ciutadania reporta a les agents cíviques nocturnes.





DETECCIONS

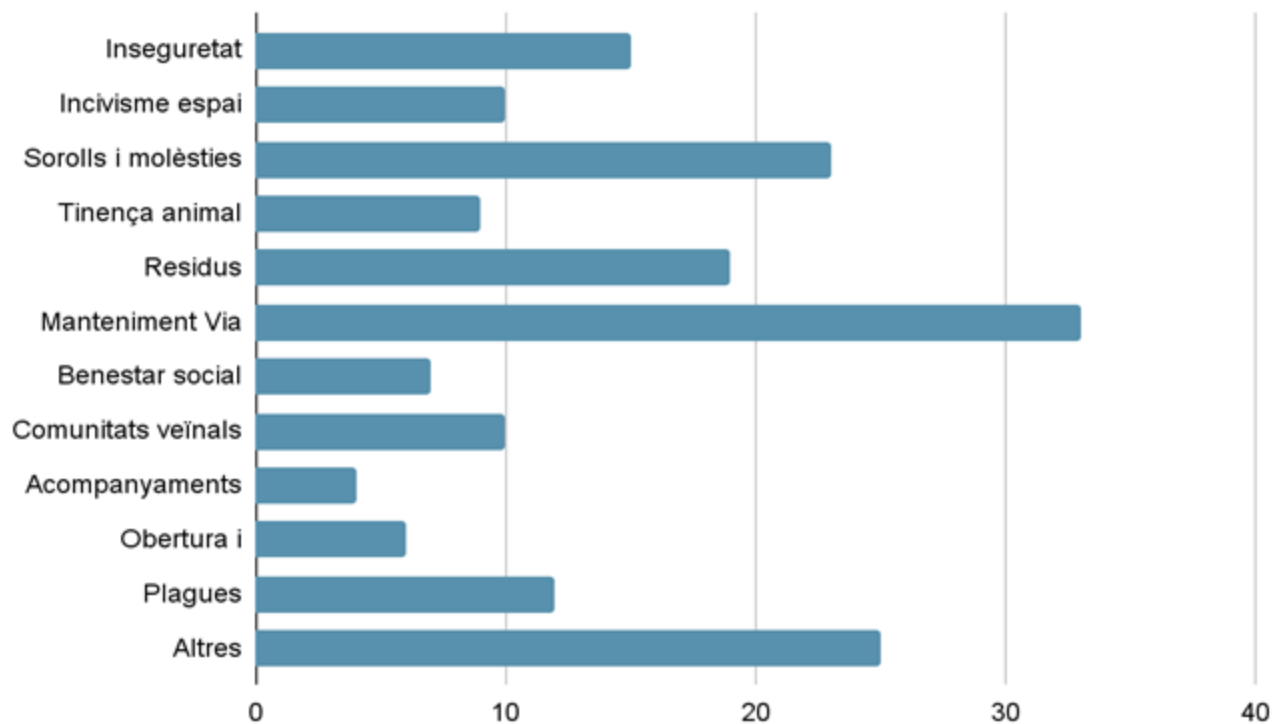
Les deteccions s'han recollit, separat i registrat en diferents categories, facilitant així, l'anàlisi de dades, el retorn de la informació i la coordinació amb els diferents serveis de l'Ajuntament.





SOL·LICITUDS

Així mateix, les sol·licituds també, s'han recollit, separat i registrat en diferents categories, facilitant així, l'anàlisi de dades, el retorn de la informació i la coordinació amb els diferents serveis de l'Ajuntament.





INSEGURETAT

És la categoria que, recull aquelles incidències on els agents implicats i/o la ciutadania han viscut situacions d'inseguretat.

Les incidències urgents s'han pogut comunicar, in situ, a Policia Local.

Els barris on més deteccions i sol·licituds, per inseguretats, s'han pogut recollir, són Cerdanyola, Rocafonda i el Palau.

A Cerdanyola, sobretot a les places recurrents com Plaça Gatassa o Plaça 11 de setembre, amb el conflicte veïnal, alguns incidents amb ous i/o escopinades als agents cívics.

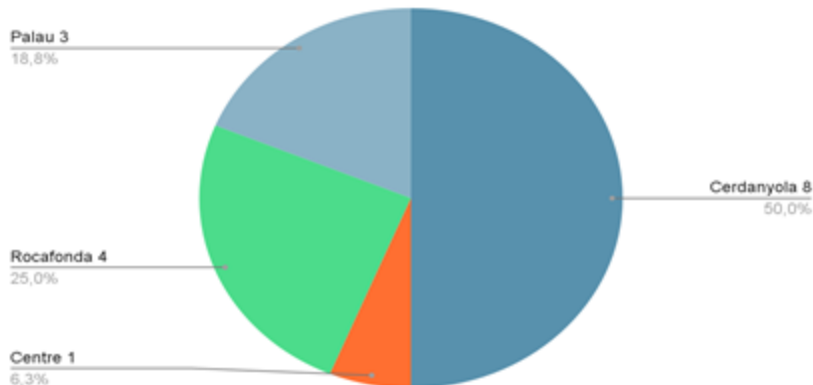
A Rocafonda i Palau s'han recollit queixes de conflictes entre propietaris de locals amb els veïns del barri, el consum de substàncies estupefaents, el qual genera més sensació d'inseguretat.

Així mateix, als tres barris, la manifestació de problema de les okupacions a les comunitats veïnals, també genera conflictes entre els veïns i més sensació de no ser escoltats.

Per últim, al Centre, una de les incidències d'inseguretat més destacades és la generada pels conflictes amb els pisos d'okupació al C/Damià Campeny.

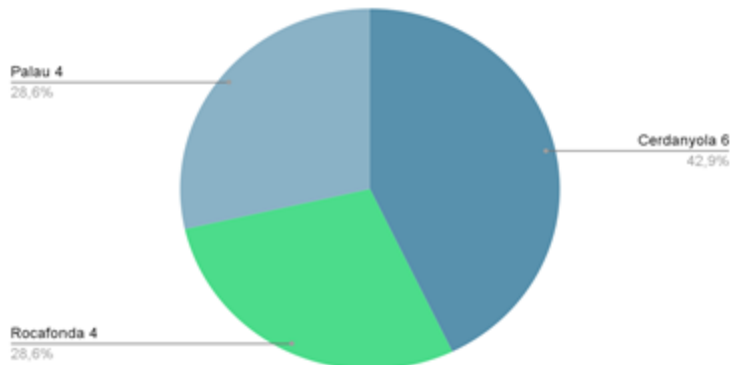
DETECCIONS

Incidències detectades d'inseguretat



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades d'inseguretat





INCIVISME ESPAI PÚBLIC

Dins aquesta categoria s'ha inclòs totes les incidències relacionades amb consum, botellots, consum d'estupefaents o vandalisme.

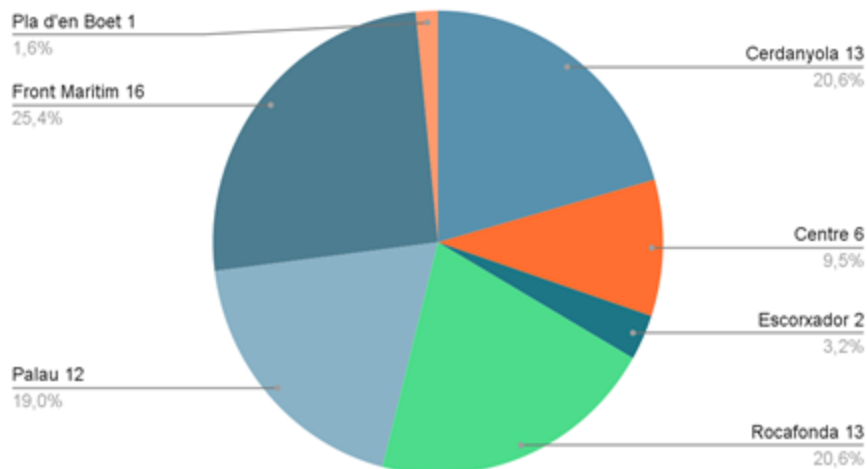
Les incidències més destacables han estat el consum d'alcohol i botellot, sobretot a Front marítim. La setmana de Les Santes, també va augmentar el consum considerablement, a la zona de l'Estació, com ve a ser Plaça Miquel Biada, Plaça Santa Anna i Plaça de les Tereses.

Al setembre, s'ha inclòs la zona d'oci nocturn del barri de Pla d'en Boet, concretament al Passatge Pau Clarís i C/Ciutat Freta, treballant a partir de la pedagogia i re-orientant als joves cap al polígon. Als barris de Cerdanyola, Rocafonda i el Palau es destaca el consum de substàncies estupefaents i tòxiques com són el Cannabis i l'Òxid Nitrós,

En menor mesura, s'han detectat, conflictes veïnals i miccions al carrer.

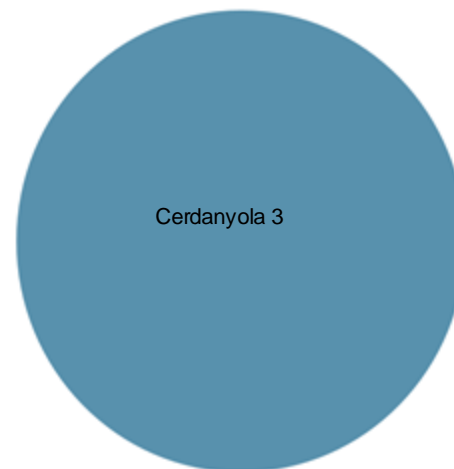
DETECCIONS

Incidències detectades d'incivisme a l'espai públic



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades d'incivisme a l'espai públic





INCIVISME ESPAI PÚBLIC - SALUT PREVENCIÓ

CONSUM D'ÒXID NITRÓS PER BARRIS

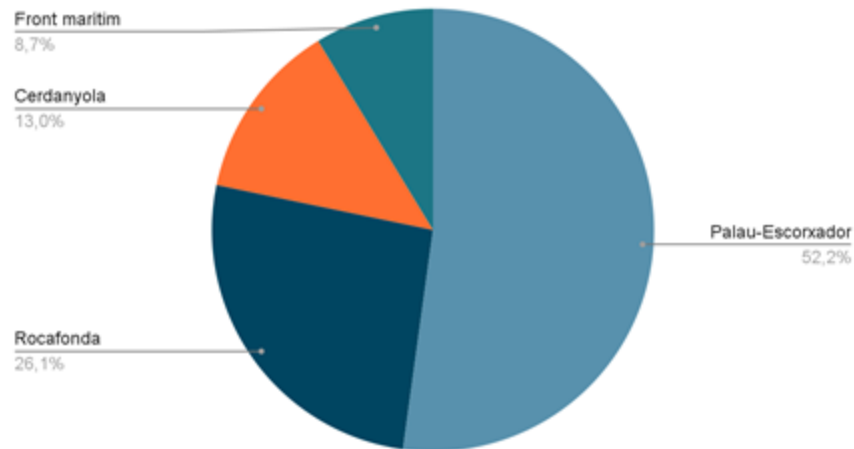
En els tres mesos i mig s'ha dut a terme, el recull d'incidències i deteccions de consum d'Òxid Nitrós.

Al gràfic es reflecteixen els principals punts de consum, Palau i Rocafonda, essent la Plaça del Palau i Plaça Pepa la Maca els llocs de consum més freqüents, degut a que, hi ha més racons/cantonades/portals que fan d'amagatall.

En la mateixa línia, a partir de la última setmana de setembre, s'ha detectat consum dins dels cotxes.

Amb un total de 23 incidències, el consum d'aquesta substància esdevé un problema de salut i residus important, tant per les persones consumidores com pels ciutadans.

Consum d'òxid nitrós



Barri	Nº incidències
Palau-Escorxador	12
Rocafonda	6
Cerdanyola	3
Cerdanyola	2
Total	23



SOROLLS I MOLÈSTIES

Dins aquesta categoria es troben recollides les incidències de soroll causades per adults, infants, joves o activitats.

El gràfic mostra que, les deteccions no coincideixen amb les sol·licituds que, en la majoria de les ocasions, han sigut queixes per part dels veïns que conviuen al voltant de les places i carrers freqüentats.

Al barri de Cerdanyola, alguns dels punts més destacats per les queixes per sorolls són la Plaça Onze de setembre i Parc de Cerdanyola, on a més a més, les agents cíviques s'han trobat algunes situacions d'inseguretat.

Es destaca Rocafonda i Palau, on les deteccions per soroll han sigut del 34,4% pel que, són inferiors al global de les sol·licituds de ciutadania, amb un percentatge del 50%.

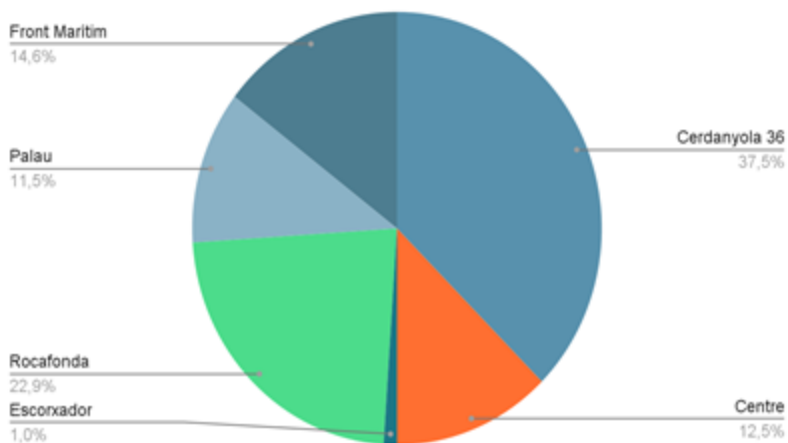
Tot i així, no deixa de ser un percentatge força elevat i un tema recurrent, sobretot a Plaça Can Gassol, Pepa la Maca, Plaça de Palau, el Parc de Rocafonda i Plaça Joan XXIII.

Com a mesura preventiva, per tal de reorientar als ciutadans de la Plaça Can Gasol, s'ha realitzat el tancament del Jardí de l'Escorxador més tard (cap a les 00:00h).

Al llarg d'aquests tres mesos i mig, les agents cíviques, han reportat un recull diari sobre les persones, hores i incidències de les Places de Palau i Rocafonda. S'ha dut a terme aquesta mesura per tal de localitzar amb major precisió les incidències per sorolls i molèsties, i poder donar resposta als ciutadans.

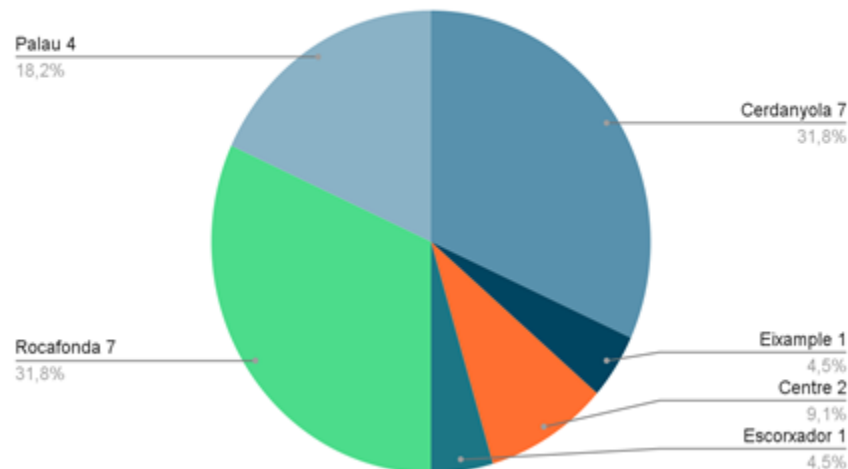
DETECCIONS

Incidències detectades de sorolls i molèsties



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades de sorolls i molèsties





TINENÇA ANIMAL

Dins aquesta categoria es recullen incidències de gossos deslligats, GPP, els propietaris dels quals, no complien amb les indicacions de la ordenança municipal.

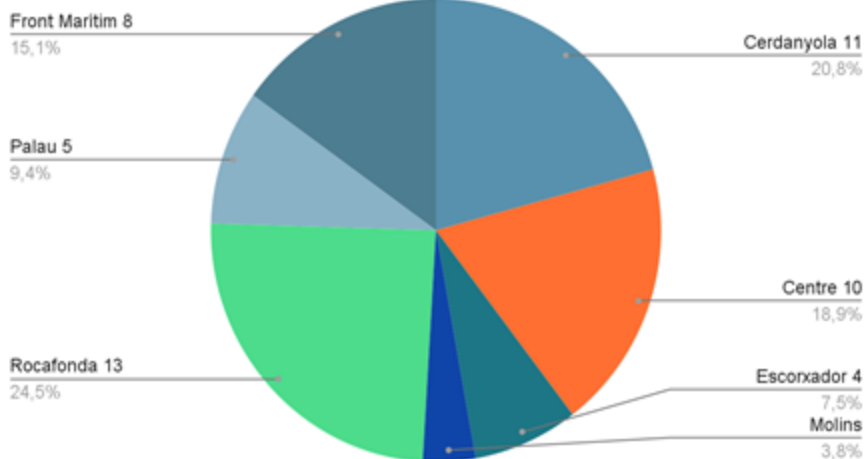
Per una banda es destaquen les deteccions d'incidències per gossos deslligats o passejats fora de l'àrea dels correccans, al Centre i Cerdanyola. Per altre banda l'incompliment de la normativa amb els Gossos Potencialment Perillosos, sobretot per la zona de Rocafonda, Palau i Cerdanyola. Per últim es destaquen varis punts de colònies de gats. Així com en menor mesura gossos perduts i/o abandonats.

A les sol·licituds es destaquen peticions de més espais de correccans.

En la major part de les ocasions, la funció de les agents cíviques ha sigut informativa i reorientativa.

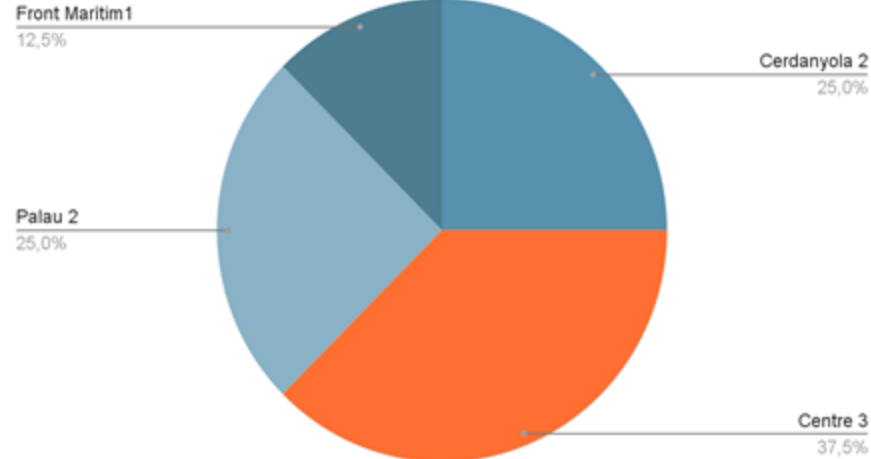
DETECCIONS

Incidències detectades de tinença animal



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades de tinença animal





RESIDUS

Aquesta categoria, ha estat la incidència més destacable, sobretot als barris de Cerdanyola i Rocafonda.

Al Centre i Front marítim s'eleva el nombre d'incidències a la Festa Major Les Santes. Tot i que els mesos del juliol i l'agost, hi ha hagut molta deixalla i desbordaments de brosses a la platja i Front Marítim. La zona de pícnic de la Platja del Callao ha estat una incidència recurrent de deixalla.

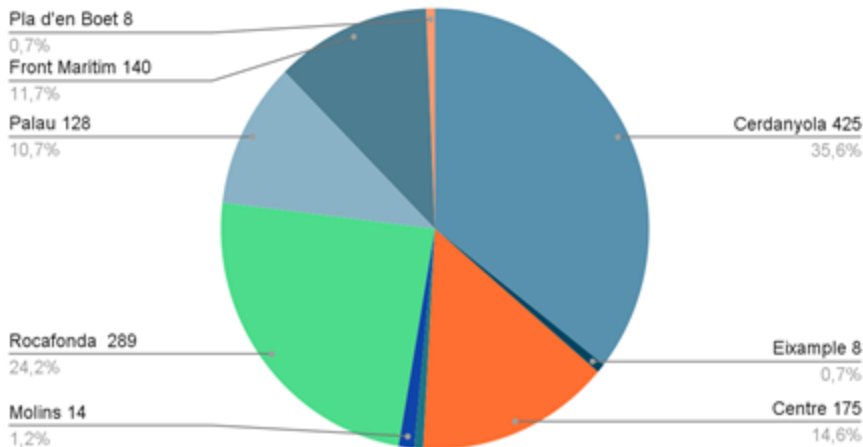
Als barris de Cerdanyola, Rocafonda i el Palau, es destaquen els residus, desbordament de contenidors i papereres. En el cas de residus voluminosos que dificulten el pas de vianants o han estat perillosos, s'ha derivat a l'aplicatiu de Mataró Neta.

A més a més, una de les sol·licituds més recurrents, sobretot al barri de Cerdanyola ha estat la petició de neteja dels contenidors i la retirada de les bosses caigudes a sota dels mateixos.

Dins aquesta categoria s'ha inclòs les brosses desbordades, deixalla pel carrer, voluminosos o mal ús de les escombraries per part dels comerços.

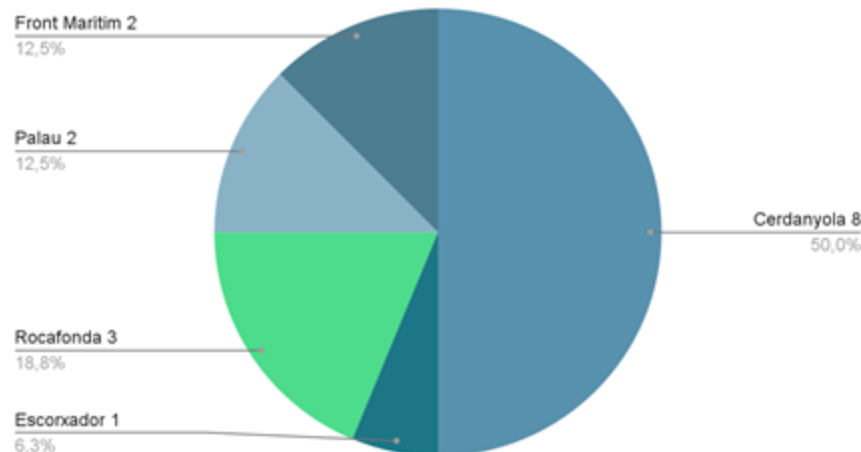
DETECCIONS

Incidències detectades del Residus



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades de Residus





MANTENIMENT DE LA VÍA PÚBLICA

En aquesta categoria, s'ha inclòs el manteniment de parcs i jardins, del mobiliari i/o elements de la via pública.

Tots els desperfectes (parcs infantils en mal estat, branques d'arbres caigudes, cables elèctrics penjant o trencats, etc.) s'han reportat a l'aplicatiu de "RosmimanCity" i els apagaments d'enllumenat públic, s'ha reportat d'urgència al servei "Aluvisa".

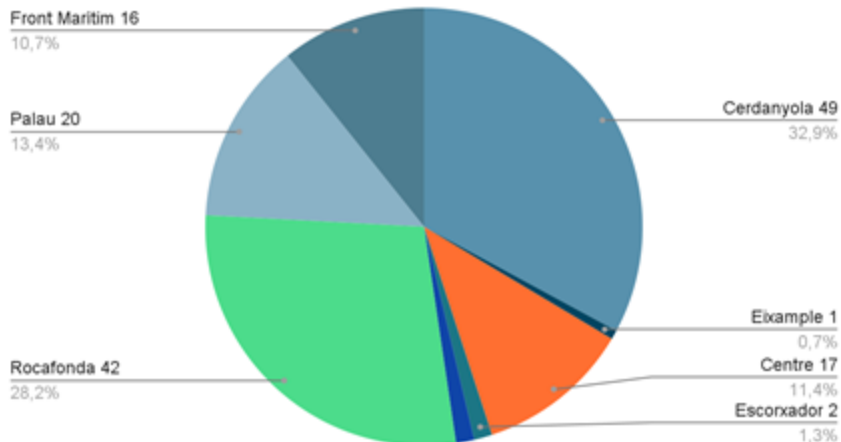
En aquesta categoria les deteccions més destacades han estat mobiliaris en mal estat o trencat, en concret, senyals i papereres, principalment als barris de Cerdanyola i Rocafonda, posteriorment s'han reportat a l'aplicatiu de "RosmimanCity".

Les sol·licituds més destacades han estat el mal estat del mobiliari i el deteriorament dels parcs infantils, sobretot a Cerdanyola, Rocafonda i Palau.

Les famílies i els infants que freqüenten el Parc del Palau, han fet moltes sol·licituds, a favor d'una reparació de la zona de parc infantil, ja que està molt malmesa.

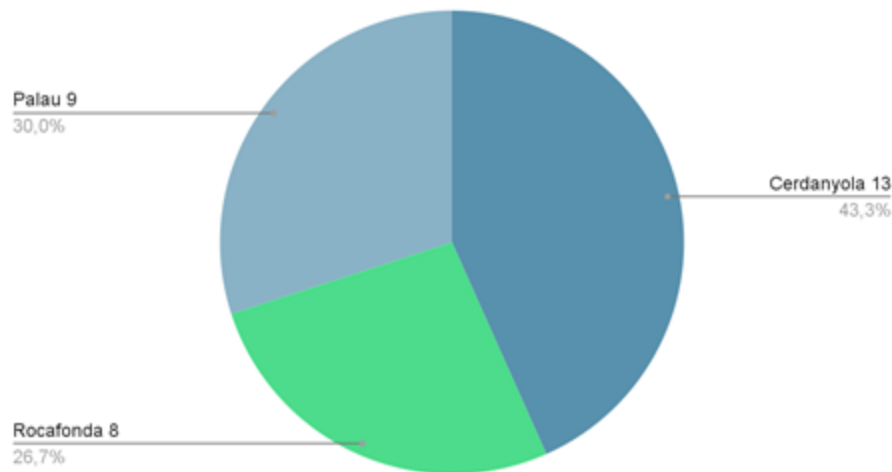
DETECCIONS

Incidències detectades manteniment de la via pública



SOL·LICTUDS

Incidències sol·licitades de manteniment de la via pública





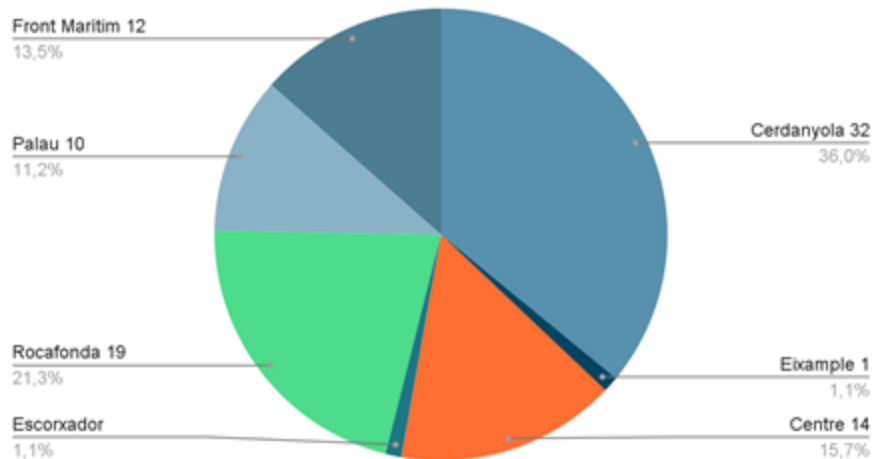
BENESTAR SOCIAL

En aquesta categoria s'ha realitzat el recull d'incidències d'infants sense supervisió adulta amb conductes de risc i/o disruptives, violència de gènere, casos d'exclusió social i el recompte i vinculació amb les persones que es troben en situació de sensellarisme.

Els principals punts, on s'han localitzat més infants sense supervisió adulta, han estat el Parc del Palau, situat al barri del Palau i la plaça Onze de setembre (Cerdanyola). S'han observat infants de sis a dotze anys, sense supervisió i amb conductes disruptives, posant-se en perill a ells i a altres persones (creuant el carrer sense mirar (a vegades amb patinets). socialitzant amb joves consumint substàncies tòxiques i amb adults, baralles, etc.). Veïns de la zona del Palau han expressat les seves preocupacions sobre els fets, ja que en ocasions han comentat que hi ha hagut infants a les places fins a altes hores de la matinada.

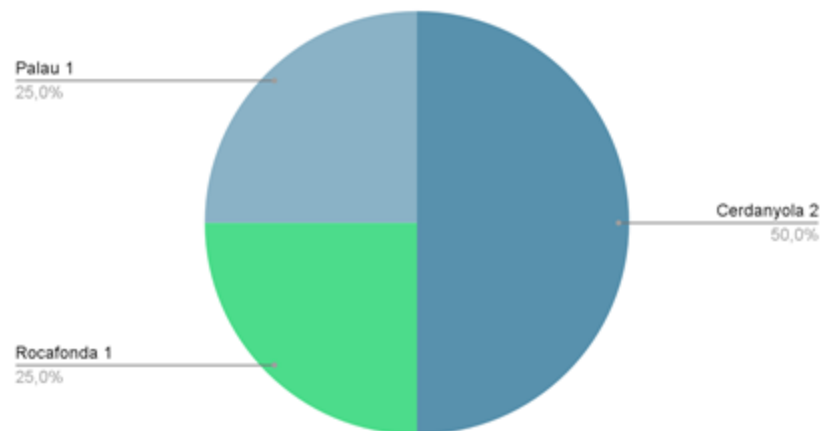
DETECCIONS

Incidències detectades de Benestar social



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades de Benestar social





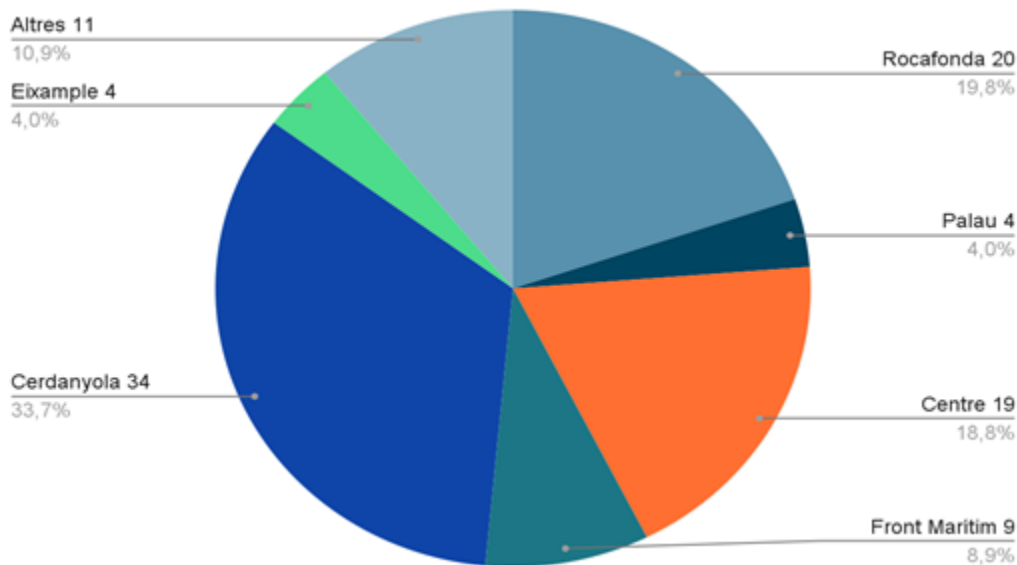
BENESTAR SOCIAL (sensellarisme)

Al següent gràfic, s'han incorporat les deteccions de persones que, es troben en situació de sensellarisme, als diferents barris de Mataró. A Cerdanyola s'ha trobat un nombre més elevat, en comparació amb els altres barris.

En total, del juliol a l'octubre s'han detectat 110 persones en situació de carrer, de les quals 12 són Joves Migrats Sols (JMS). El perfil més comú és, homes, adult i d'origen maghrebí. Algunes d'aquestes persones, eren itinerants, algunes recent arribades i d'altres ja detectades i ateses pel servei de Benestar Social.

Es valora positivament, la bona coordinació que s'ha realitzat amb la secció d'Atenció Territorial 2-4 i Sensellarisme, fet que, ha millorat l'atenció a les persones adultes en situació de sensellarisme i als joves migrats sols.

DETECCIONS DE PERSONES SENSE LLAR PER BARRIS



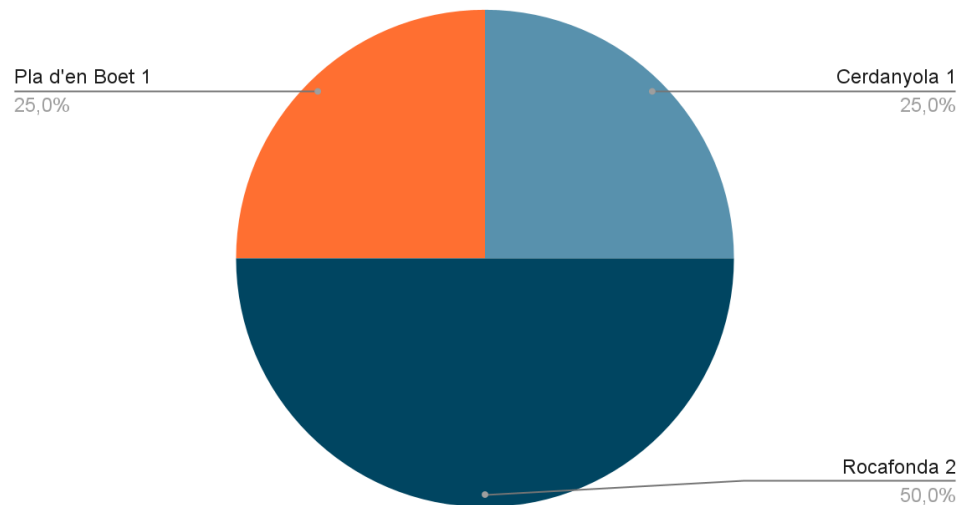


BENESTAR SOCIAL (violència de gènere)

Al següent gràfic, s'han incorporat les deteccions d'incidències relacionades amb la violència de gènere. Veiem que hi han hagut 4 deteccions, dues d'elles al barri de Rocafonda, una a Cerdanyola i una altre al Pla d'en Boet. Totes les incidències s'han reportat de manera immediata al servei de la Policia Local.

DETECCIONS D'INCIDÈNCIES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

incidències violència de gènere



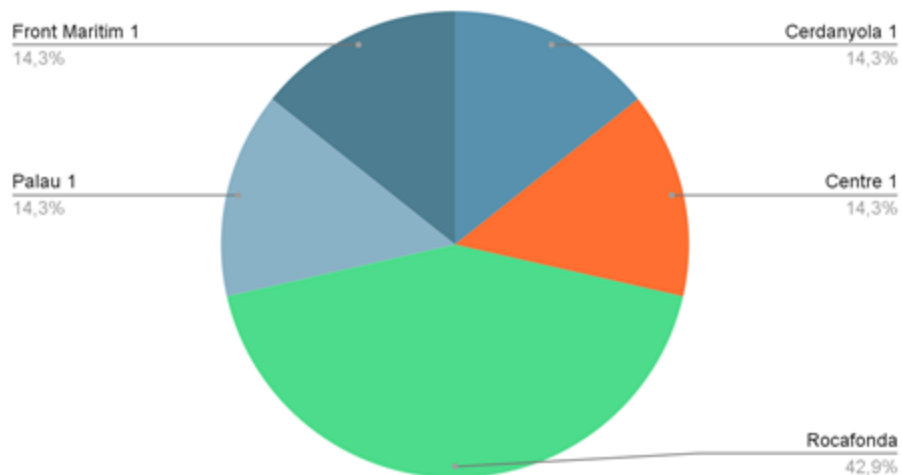


COMUNITATS VEÏNALS

En aquesta categoria s'ha inclòs els conflictes a les comunitats veïnals que, s'han detectat a la via pública.

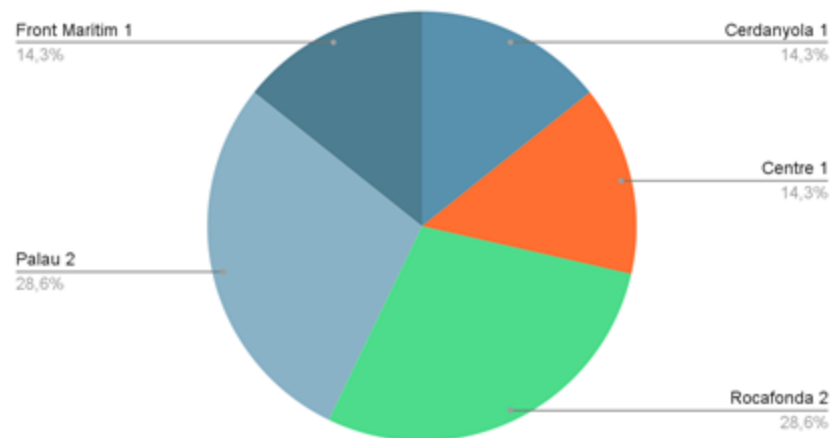
DETECCIONS

Incidències detectades de comunitats veïnals



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades de comunitats veïnals





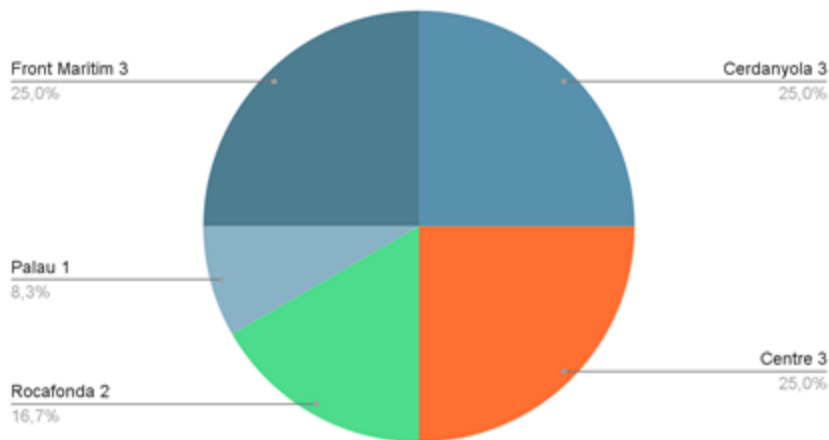
ACOMPANYAMENTS

En aquesta categoria s'inclouen els acompanyaments a dones, gent gran i persones ebries, per sentiment d'inseguretat o per salut, orientant-les i/o acompanyant-les fins al seu domicili o fins a un lloc segur.

Els principals punts on s'han dut a terme acompanyaments, han estat al Centre, Cerdanyola, Rocafonda i Front marítim.

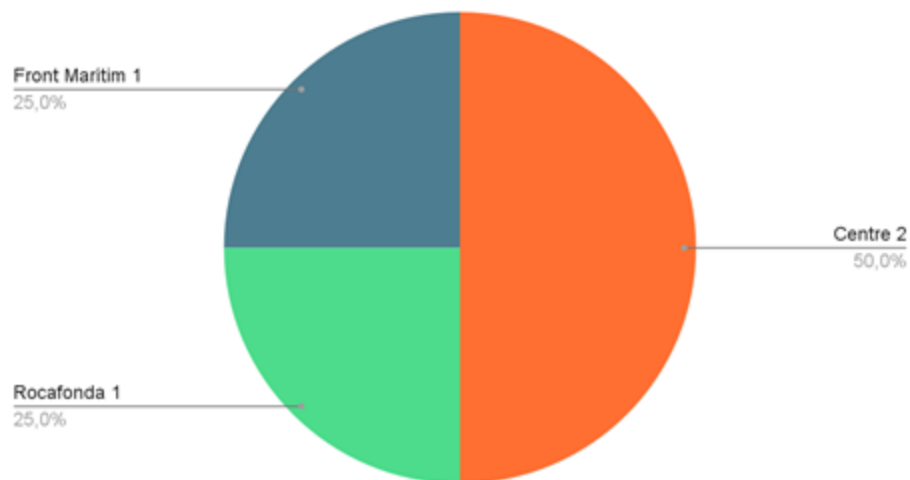
DETECCIONS

Incidències detectades Acompanyaments



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades acompanyaments





OBERTURA I TANCAMENTS ESPAIS PÚBLICS

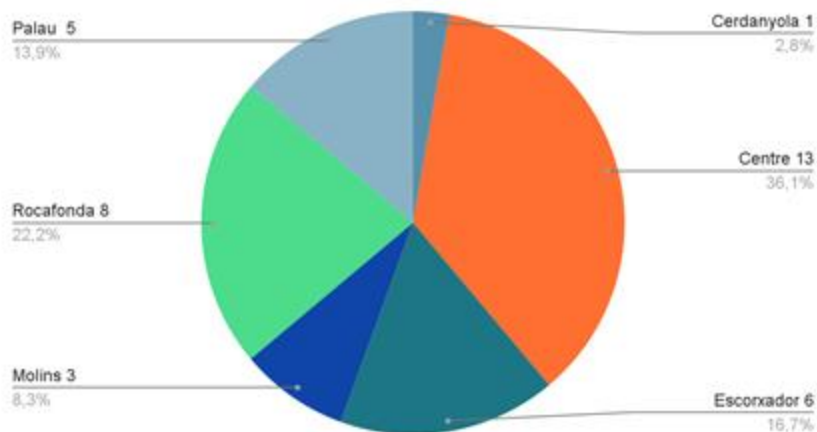
Durant la durada del projecte, s'ha realitzat el tancament nocturn de quatre espais públics del municipi: el Parc Central Vell, el Parc de Can Clavell, L'Escorxador i el Pati de Can Marchal.

En coordinació amb el servei d'Esports, durant el mes d'agost, també, s'han realitzat els tancaments de l'espai poliesportiu Eusebi Millan, el poliesportiu Remigio Herrero i a la Pista del Palau, degut a l'ampliació horària que, ha estat valorada positivament, per la població en general.

En aquesta categoria s'inclouen les incidències generades en aquests tancaments, com la dificultat en tancar algunes portes o bé el no tancament per celebració d'activitats dins l'espai (exemple: cinema a la fresca, Les Santes, la caminada per l'Alzheimer i altres activitats lúdiques).

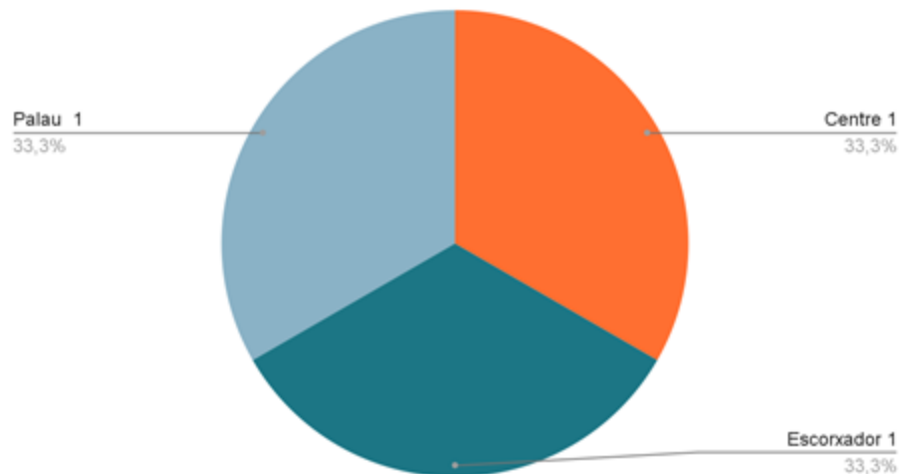
DETECCIONS

Incidències detectades obertura i tancaments d'espais públics



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitud d'obertura i tancament d'espais públics





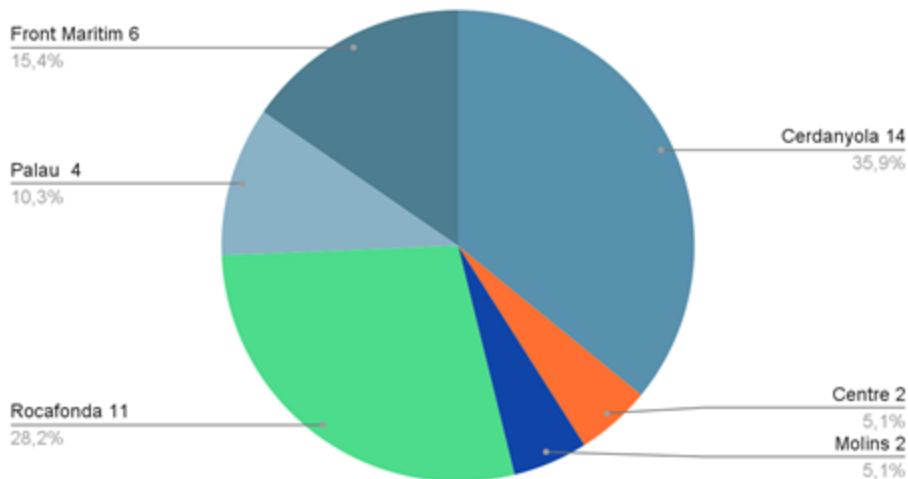
PLAGUES

En aquesta categoria s'ha inclòs les plagues de rates, paneroles i coloms.

El següent gràfic mostra que, s'han reportat un major nombre d'incidències a Cerdanyola, tant a les deteccions com a les sol·licituds. En gran part és degut a la quantitat de deteccions de rates i paneroles als diferents parcs de la zona, sobretot a Plaça Gatassa i el Parc de Cerdanyola que, s'han reportat, des del servei, a la Bústia Ciutadana.

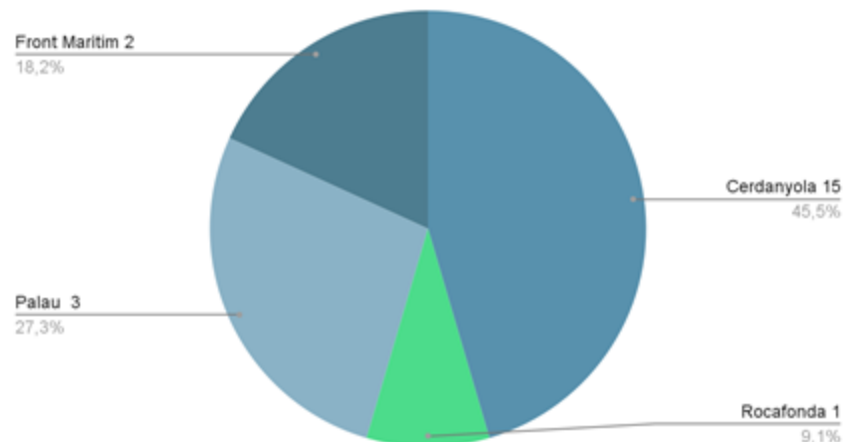
DETECCIONS

Incidències detecció de plagues



SOL·LICITUDS

Incidències sol·licitades de plagues





ALTRES

Dins la categoria d'*altres* s'han recollit les següents temàtiques:

Deteccions:

Detecció de vehicles en mal estat, detecció d'alarmes activades d'escoles o espais públics i objectes perduts.

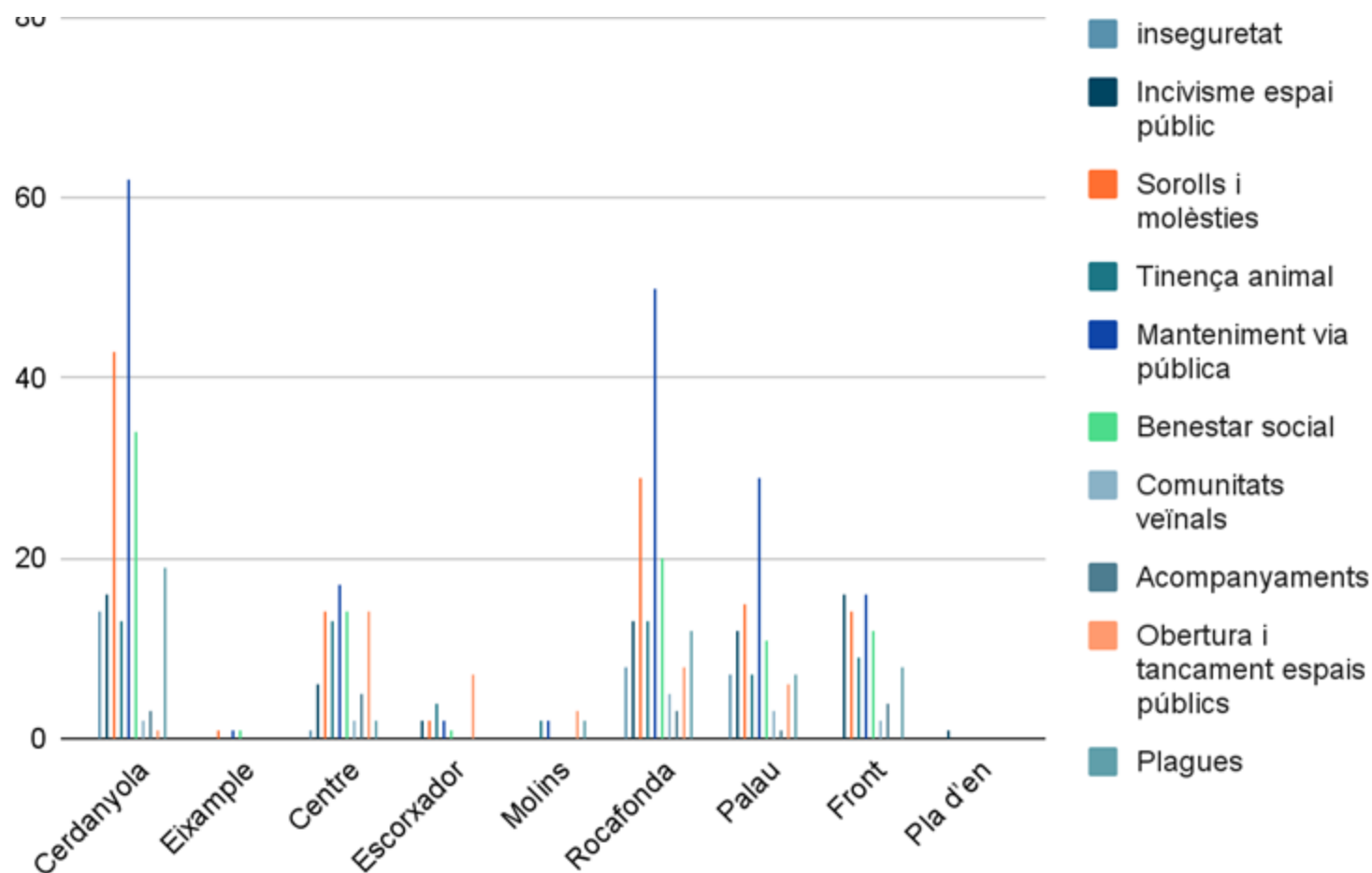
Sol·licituds:

Peticions dels ciutadans sobre activitats culturals als barris, sol·licituds per retirades de vehicles en mal estat, demandes d'informació, sol·licituds sobre més presència policial i peticions sobre millora o noves infraestructures i/o serveis als barris.



TOTAL INCIDÈNCIES PER BARRIS

En aquest gràfic podem veure el total d'incidències que hi ha hagut per barris.



No s'han inclòs els residus, ja que han estat molt superiors a la resta d'incidències i no es podria apreciar bé la gràfica



VALORACIÓ DELS OBJECTIUS GENERALS

- **Incrementar la capacitat preventiva, inspectora i assistencial dels serveis de seguretat, civisme i espai públic en horari nocturn.**

Es considera que, s'ha incrementat la prevenció, al haver una intervenció socioeducativa i pedagògica dels agents cívics. Els ciutadans agraeixen les actuacions no coercitives.

- **Millorar la percepció de seguretat, el civisme i l'espai públic.**

Les baixes seguides, d'alguns agents cívics ha dificultat la cobertura d'alguns barris però, els barris on s'ha pogut treballar eficaçment, la resposta de la major part de la ciutadania, a mesura que, ha anat passant el temps, ha sigut més positiva, s'ha pogut generar vincle i proximitat amb les agents cíviqes i en conseqüència les persones han estat més receptives a les indicacions, a l'intercanvi d'informació i a les recomanacions de les agents cíviqes.

- **Incrementar l'eficàcia i eficiència dels serveis públics.**

El projecte ha servit d'intermediari entre la ciutadania i l'Ajuntament.

La recollida d'informació, in-situ i al llarg dels tres mesos i mig, ha generat més coordinació entre els diferents serveis, més retroalimentació i intercanvi d'informació de manera més àgil.

La ciutadania ha estat més informada sobre els recursos i serveis de l'Ajuntament, sobre la Bústia Ciutadana i l'aplicatiu de Mataroneta, per resoldre els conflictes, queixes i incidències que, puguin sorgir en un futur i en absència del projecte.

En la mateixa línia, el fet de que, el grup de les agents cíviqes ha estat cohesionat, ha millorat la dinàmica de treball, tant entre ells, com amb les coordinadores.

- **Potenciar el desenvolupament de programes preventius de caràcter transversal en matèria de seguretat, convivència i civisme, i espai públic.**

Es considera que, s'ha reforçat la planificació, el desplegament i la difusió d'alguns programes com ve a ser, les activitats de Diverestiu, les activitats de Les Santes, la reorientació dels ciutadans als correcans i la prevenció del consum d'alcohol i estupefaents.



Ajuntament
de Mataró

GRÀCIES!