

MEMÒRIA 2018

ÀMBIT DE SERVEIS A LES PERSONES



agents **cívics**
palafrugell

Agents Cívics

Regidor Francesc Xavier Jonama Casellas

Índex

Agents Cívics

1. Introducció

2. Organització de les feines

3. Dades genèriques

- Transmissió d'informació
- Recopilació de la informació
- Campanyes Informatives
- Actuacions/Incidències al carrer dels Agents Cívics durant el 2018

1. Introducció

Aquest servei d'Agents Cívics, tal i com funciona actualment, es va posar en marxa el 3 d'abril del 2017.

L'equip humà que ha dut a terme les accions que estan reflexades en aquesta memòria són:

2 agents cívics

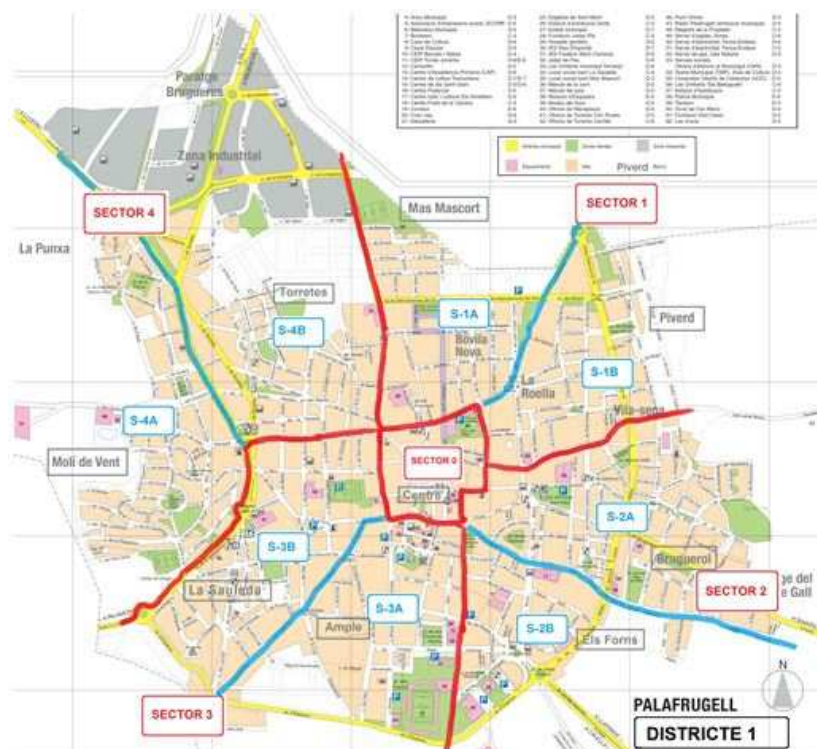
Equip d'informadors/es cívics/ques contractades mitjançant un Pla d'Ocupació.

Els Agents Cívics hem continuat amb la nostra rutina diària, amb rutes i feines programades durant tot l'any. Els INFORMADORS han estat més presents a les campanyes informatives, amb caràcter itinerant que hem dut a terme a tot el terme municipal i platges.

Som una figura transversal, treballem i col·laborem amb tots els departaments, prioritjant la informació, la mediació, el tracte directe AJUNTAMENT/CIUTADÀ, conscienciació i detecció d'anomalies.

2. Organització de les feines

Per poder arribar al màxim de llocs i no deixar cap llacuna o zona sense seguiment, es va zonificar el municipi, seguint el patró que fa servir la Policia local per a la distribució dels policies de barri, que es compon de zones i subzones. Establint divisions amb una tipologia radial pel casc urbà de la vila, ampliant el nostre ràdio incloent Llofriu, Calella, Llafranc i Tamariu.



MAPA (esquema) (figura 1)

Una vegada que teníem delimitades àrees de treball el darrer pas va ser dissenyar un quadrant on quedessin definides les rutes , amb dies i hores. (**FIG 2. quadrant d'horaris i zones**), que es modifiquen durant els mesos d'estiu (del 15 de juny al 15 de setembre), cosa que va suposar un increment d'hores del servei (de 6 a 8 hores diàries, per agent cívic), i un augment considerable de presència a les platges de Calella, Llafranc i Tamariu.

HORES	DILLUNS		DIMARTS		DIMECRES		DIJOUS		DIVENDRES	DISSABTE	DIUMENGE
	MATÍ	TARD A	MATÍ	TARD A	MATÍ	TARD A	MATÍ	TARD A			
8 a											
9 a	Palafrugell. OFICINA				Palafrugell SECTOR 0 Centre		Palafrugell SECTOR 0 Centre				
10 a		Palafrugell SECTOR 0 Centre									
11 a	Palafrugell SECTOR 0 Centre	Palafrugell SECTOR 1 Mas Mascort			Palafrugell SECTOR 2 Bruguerol		Palafrugell SECTOR 3 Ample		Palafrugell SECTOR 0 Centre	Palafrugell SECTOR 0 Centre	Palafrugell MERCAT
12 a										Palafrugell SECTOR 4 Torretes	
13 a	Palafrugell SECTOR 0 Centre	LLOFRIU	Palafrugell SECTOR 0 Centre		Palafrugell SECTOR 0 Centre		LLOFRIU	Palafrugell SECTOR 0 Centre	Palafrugell SECTOR 4 Moli de Vent	Seguiment platges Calella/Llafranc/Tamariu	Seguiment platges Calella/Llafranc/Tamariu
14 a											
15 a			Palafrugell SECTOR 0 Centre		Palafrugell SECTOR 0 Centre		Palafrugell SECTOR 0 Centre				
16 a											
17 a			Palafrugell SECTOR 1 Piverd		Palafrugell SECTOR 2 Els Forns		Palafrugell SECTOR 3 La Sauleda				
18 a											
19 a											
20											

3. Dades genèriques

Transmissió d'informació/incidència

La transmissió de qualsevol comunicat o incidència es du a terme de la següent manera, (per ordre d'urgència):

- **INSTANTÀNIA:** Notificació directa amb el departament/àrea corresponent (medi ambient, serveis....), es fa al moment i al lloc on es detecta, per tal de solucionar la incidència el més aviat possible.
- **DIÀRIA:** Notificació per escrit, via WhatsApp, correu o APP d'incidències al departament que correspongui i s'envia el mateix dia que es detecta. Poden ser o no urgents.
- **SETMANAL:** Notificació setmanal. On queden recollides les dues anteriors i són enviades al REGIDOR I CAP D'ÀREA mitjançant un informe d'activitat i un quadrant del seguiment d'aquestes incidències.
- **MENSUAL:** Reunió amb el Regidor, la nostra cap, la coordinadora de MIFAS i caps d'àrea i/o departament/s implicats.

Recopilació d'informació

Les dades que han donat lloc a incidències, han estat recopilades, seguint el protocol establert i han quedat reflectides als informes setmanals que fem arribar a responsables polítics i tècnics

En relació a l'origen dels casos, i en percentatges sobre el total, **observem que la gran majoria dels casos tractats provenen directament de la feina del Servei d'Agents Cívics i de les demandes de la ciutadania.** Aquestes dades demostren una consolidació del servei de cara als Palafrugellencs i Palafrugellenques, que no dubten a contactar amb els agents cívics si tenen algun problema.

En el **95%** dels casos d'incidències detectades, siguin per un canal o per un altre, van acompanyades de fotografies, que es poden acompanyar o no a l'informe setmanal, però que generalment queden registrades i passen a formar part de la nostra base de dades interna i creada per iniciativa pròpia.

Aquest any 2018, hem dut a terme una base de dades d'abocaments descontrolats de residus, amb un total de 1786 entrades, amb una mitjana de gairebé 5 entrades diàries (4,89).

Campanyes informatives

Es tracta d'accions limitades al temps, sempre en col·laboració amb diferents departaments de l'Ajuntament. Hem dut a terme tot tipus de campanyes:

- de conscienciació
- educatives
- d'assessorament
- informatives

Durant el 2018, hem portat a terme un total de 110 CAMPANYES/ACCIONS INFORMATIVES distribuïdes de la següent manera:

GENER	5
FEBRER	7

MARÇ	10
ABRIL	10
MAIG	7
JUNY	11
JULIOL	10
AGOST	11
SETEMBRE	8
OCTUBRE	10
NOVEMBRE	10
DESEMBRE	11

	MESOS											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
zones escolars												
calendaris recollida locals comercials				platges								2019
control de la retirada i/o reubicació contenidors												
control i seguiment de punts d'abocament descontrolat residus domèstics												
campanya informativa sobre trastos STAND MÒBIL												
Seguiment/ informació sobre "trastos" incontrolats a la via pública												
circular sobre l'ordenació PRAT XIRLO, Calella												
circular obres carrer Caritat												
seguiment limitació de trànsit vehicles al passeig CIPSELA, Llafranc												
Seguiment intensiu abocaments diverses zones												
Distribució díptics sobre restes especials pera locals comercials												
XERRADA ESCOLA CARRILET												
Visita locals comercial amb necessitat de contenidors												

obrir fitxa NOU LOCAL (medi ambient)																			
campanya PORTA A PORTA particulars i comerços																			
informació a tots els locals comercials de platges de reunió amb medi ambient																			
Informació a tota la zona centre del funcionament del sistema de recollida per a comerços durant el FLORS I VIOLES																			
Informació Pg.Cipsela (semáforo)																			
Seguiment bones praxis recollida escombraries a platges																			
Distribució fulletó obres carrer Sant Sebastià																			
Campanya amb comunitat de veïns i veïnes: "Sigues el veí que vols tenir"																			
Xerrada difusió Creu Roja																			

Actuacions /incidències al carrer dels agents cívics durant el 2018

Aquestes actuacions i/o incidències s'han pogut produir:

1. Durant el seguiment de la ruta diària.
2. A les Campanyes (Poden estar relacionades, o no, amb la campanya).
3. Interpel·lació directa del ciutadà, al carrer.

Accions informatives	
Campanya INFORMATIVA trastos, amb ESTAND MÒBIL	3028
rutari diari i seguiment de punts conflictius d'abocament escombraries	1785
Aparcaments Escolars	400
INFORMACIÓ locals comercials i particulars sobre funcionament zona peatonal i semàfor Passeig CIPSELE	224
INFORMACIÓ sobre reunió de l'ordenació de PRAT XIRLO, Calella	76
OBRES Carrera Caritat	68

Biennal XAVIER MISERACHS	52
Campanya amb comunitats de propietaris "SIGUES EL VEÍ QUE VOLS TENIR"	41
"FLORS I VIOLES" informació de canvis de recollida de residus per a locals comercials	32
ALTRES	732
TOTALS	6438

A TRAVÉS DEL PUNT D'INFORMACIÓ (estand) 2018 *		
Lloc	vegades	Accions informatives amb ciutadans
PLAÇA DEL POBLE	5	105
PI I MARGALL / MATLLERIA I RIERA	2	50
TORRETES	2	29
GARCIA LORCA	2	54
VIOLETA	2	47
GAUDI	3	208
BEETHOVEN	1	2
SANT PERE	1	18
DARÓ	3	76
PARC DE LA SAULEDA	2	85
CARRILET / CAMPILLO	1	25
CEMENTIRI	2	17
LOPE DE VEGA / CALDERON DE LA BARCA	1	3
PAÏSOS VALENCIANS	1	20
RAJOLA	2	51
SANT ANTONI (ESTRET)	4	292
CARITAS / RECTOR JOSEP BOSCH	7	647
CAVALLERS	6	351
CAMP D'EN PRATS	6	358
PORXO DEL MERCAT DEL PEIX	6	282
RIBAGORÇA	2	10
CAN MARIO / GARRIGA	3	91
AMPLE / DE LA FONT	4	101
PLAÇA ONZE DE SETEMBRE	6	106
TOTAL	74	3.028
TOTAL PUNTS D'INFORMACIÓ	24	
* el període d'estudi va des del 24 de gener del 2018 fins l'1 al de juny		

Seguiment incidències abocaments incontrolats, per zones i amb caràcter mensual:

Rutari diari i seguiment de punts conflictius d'abocament escombraries													
MESOS													
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	
Mas Mascort	12	22	7	13	23	12	8	3	5	10	10	2	127
Piverd	15	10	12	11	27	21	14	0	9	21	17	4	161
EL Bruguerol	8	8	14	26	30	30	10	6	16	26	20	2	196
Els Forns	6	8	14	12	24	30	13	1	8	29	48	6	199
Ample	13	28	28	22	28	15	22	1	13	35	35	1	241
La Sauleda	5	29	29	23	38	19	13	3	11	24	45	2	241
Molí de Vent	0	10	9	9	21	15	8	0	8	32	14	2	128
Torretes	1	9	11	9	20	14	13	2	5	20	10	1	115
CENTRE	6	16	16	27	16	16	19	2	7	33	9	0	167
Calella	0	0	3	1	1	23	24	34	15	0	0	0	101
Llafranc	0	0	0	1	0	12	14	25	10	0	0	0	62
Tamaríu	0	0	0	0	0	3	24	17	4	0	0	0	48
													1.786

