



La millora del servei a través del coneixement, la inspecció i el control

Carlos Vázquez
Ajuntament de Barcelona

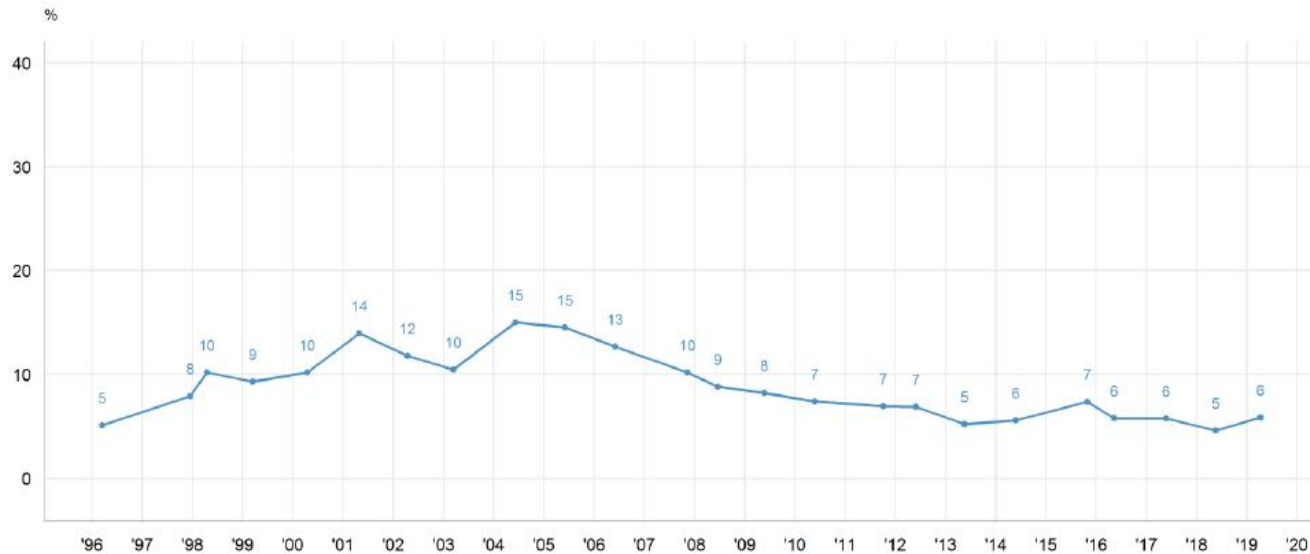
18 de novembre de 2019



PROBLEMA MÉS GREU A BARCELONA

NETEJA

IMATGE DE LA CIUTAT



P4

Em podria dir quin considera que és el problema més greu que té la ciutat de Barcelona en aquests moments?

N 6000

R Espontània

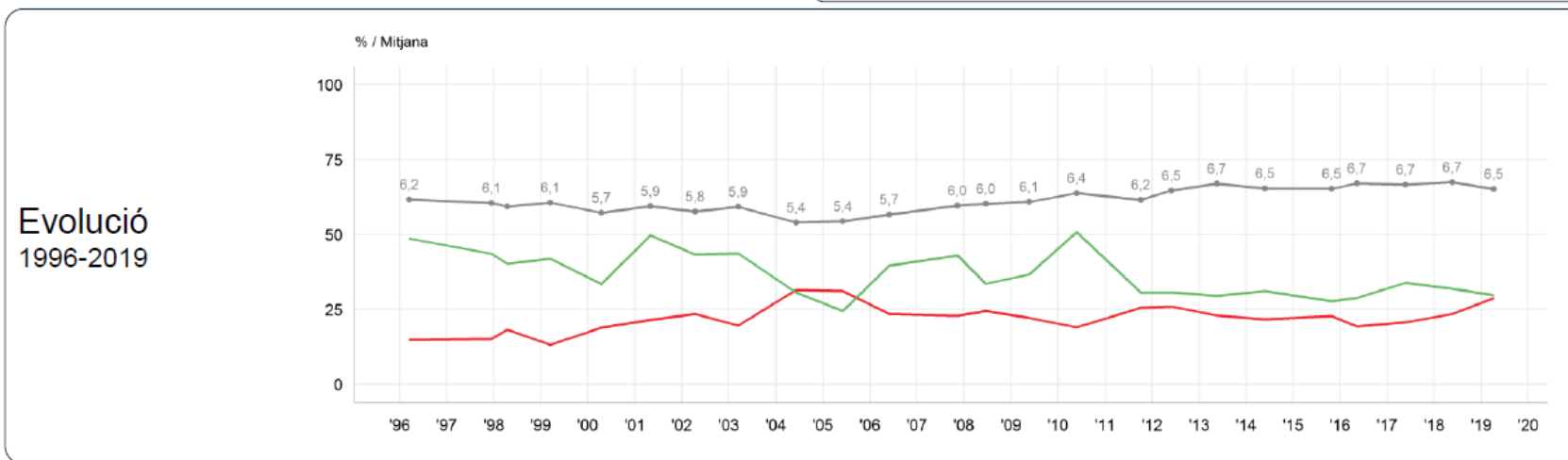
NETEJA DELS CARRERS

EVOLUCIÓ

ELS SERVEIS

2019

Percepció d'evolució			Valoració	
Ha millorat	Està igual	Ha empitjorat	Punt. Mitjana	% Valora
29,7 %	39,1 %	28,7 %	6,5	99,8



P8.A/ Puntuació de la gestió municipal en els següent aspecte: N 6000
P8.B/ Respecte al següent aspecte, vostè creu que el darrer any ha millorat o ha empitjorat? R 0 = pèssima; 10 = excel·lent

■ Ha millorat
■ Ha empitjorat
■ Mitjana

Preocupació de la ciutadania de Barcelona durant aquest estiu

Alarma per incivisme

G CARLES SENTÍS

ran part de l'estiu, com ara mateix, si el món mediterrani s'ha omplert dels triplicis de l'Estatut, entre la ciutadania barcelonina la preocupació ha estat tota una altra: l'incivisme d'alguns que, per exemple, han pernocat a les voltes de la plaça Reial i han convertit els carrers adjacents en un seguit de brutícia i defecacions, a més de la pràctica de la prostitució. Tot plegat ha acabat per produir un clam no solament per part dels veïns afectats, sinó per tota mena de ciutadans. L'Ajuntament i amb ell l'alcalde Clos han sortit a prometre millores. L'alcalde, al principi, va dir que l'estiu vinent no es produirà la situació present. Però aquesta llarga espera, més que satisfer, va molestar molts veïns, car si per a la seguretat cal la presència de forces de l'ordre - Mossos d'Esquadra - que encara no hi són, per a la part higiènica, que potser és la que més ha irritat, sembla que no calen tants homes d'armes. És cert que hi ha un moment de canvi entre la policia i els Mossos, amb el consegüent buit entremig, però si això no és culpa de l'Ajuntament si, en canvi, que podria ser-ho l'escassa aplicació de les ordenances, que ja per si soles haurien pogut resoldre la situació agafant-la al començament. Diuen que les ordenances no prevenien la manera de cobrar multes als turistes, particularment si són per "borrataria". No se'ls pot detenir, ni tampoc es pot evitar que segueixin el seu viatge, si és que Barcelona no és la

lloc i així, sense poder atendre tota la ciutat de cop, els incívics els poden tancar en qualsevol moment.

Ja fa anys a París hi havia les sepa-sines, com se'n deia d'uns urinaris plantats a la vorera d'un ample carrer: una rodona metàl·lica permetia entrar-hi per un cantó i sortir-ne per l'altre. Sempre es veien els peus dels usuaris. La utilització del terme sepa-sina per a aquesta mena d'instal·lació, que també n'hi havia a Barcelona, té un origen molt més noble que feien i que potser va ser el motiu de la seva eliminació. Veputina ve de l'emperador Veputina, que tot i ser bastant bon governant pot haver quedat per a la posteritat per haver instal·lat a la gran Roma de l'època uns urinaris que evitaven les brutícies de les quals ara ens planyem. Uns van elogiar molt l'emperador per la seva realització, però altres el criticaren, car per utilitzar les dires ve-

putanes s'havia d'abonar un dòbol. A Barcelona hi havia una instal·lació d'una altra mena a la plaça Urquinsana, en un subèdit, a cura d'una senyora asseguda al costat d'un platet, car, si no era forçat el pagament, s'acostumava a deixar-hi alguna moneda. Aquest tipus

d'instal·lació funcionava molt bé a Alemanya. Quin país a Europa és més net que Alemanya? Segurament no l'avencança ni Suïssa. Iloc on tirar un paper a terra provoca la reacció no ja dels guàrdies, si n'hi ha, sinó dels vianants, que s'escandalitzen. Davant l'instal·lació de Frankfurt vaig baixar a una instal·lació de l'altitud natural. La senyora no era amb el platet sinó, en un lloc que sorprenia per la seva netedat, es disposava a netejar encara més.

La veritat és que no tot ho ha de fer l'Ajuntament, sinó que els mateixos ciutadans han de complir les ordenances i de fet, amb la seva actitud, reprovar aquells que no ho fan.

Ara, per la Mercè, l'Ajuntament ha fet una prova de força i ha distribuït pels llocs de més alta concentració urbana fins a 318 cabines higièniques. Gran part destinades al Forum, on s'han emmanat les concentracions humanes. ¿S'havia d'esperar, per a això, a la festa major? Quina festa pot ser millor que una Barcelona neta?



Carles Sentís. Preocupació



L'EXAMEN DELS VEÏNS

Una ciutat incívica amb

3 BARCELONA

MIRRIA ROUREA

El que més preocupa els barcelonins en aquests moments és, sense cap mena de dubte, l'accés a l'habitatge. És igual que sigui de propietat o de lloguer. El desorbitat preu dels pisos i la dificultat de les persones, en especial els joves, per poder-los pagar indigna, i són molts els qui pensen que, si en un futur volen un pis de propietat, hauran de marxar de la ciutat i anar molts quilòmetres enllà. Totes les persones amb qui ha parlat l'AVUI —un jubilat, un usuari del metro, una noia que busca pis, una mare de família, una botiguera, un empresari i

una persona nascuda fora de Catalunya— han coincidit a sentenciar que si l'"escàndol" del preu dels pisos no s'acaba "s'està condemnant" les futures generacions.

Els enquestats coincideixen també a criticar la brutícia dels carrers de Barcelona, reflex, al seu parer, de l'incivisme dels ciutadans. I, al capdavant d'aquests, hi posen els amos dels gossos que, malgrat les campanyes iniciades per l'Ajuntament, continuen deixant que els seus animals defoquin a les voreres i es pixin a les parets.

Els barcelonins enquestats pensen, en general, que tothom va molt a la seva i massa estressat, motiu pel qual la gent no té en compte els seus veïns i és, cada vegada més, més maleducada. També consideren que l'Ajuntament es mira molt el melic i toca poc els

temes que realment els preocupen, com ara la integració dels immigrants, les pensions de les viudes i les condicions de les persones soles, les barreres arquitectòniques. Especialment crític es mostren en el tema de mobilitat. Així consideren que hi ha poques places d'aparcament i que les últimes mesures adoptades pel consistori, com les àrees verdes, només tenen una finalitat: recaptar diners. Quant al transport públic, preocupa sobretot els caps de setmana, en què es reclama més freqüència de pas dels autobusos. La inseguretat és una altra de les qüestions que amoïnen els enquestats, alguns dels quals asseguren que els fa por sortir al carrer a la nit. Es queixen de la falta d'agents al carrer i posen les seves esperances en el fet que la situació canviï amb el desplegament dels Mossos.



Els elevats preus dels pisos és el que més preocupa als barcelonins, que opinen que als joves s'estan quedant sense futur

Què és allò de què ningú no parla i que també el preocupa?

→ "No es parla de les viudes que vénen a la botiga i no es poden comprar ni una faixa, pobres", diu la botiguera Elisenda Carbonell. Coincideix amb ella el taxista Luis Alberto García, que especifica que veu molta gent gran que van a fer gestions "sols i perduts". "No es parla que el futur està molt negre per als meus fills", diu Glòria Alguera. "Tampoc es diu res de les barreres arquitectòniques", opina Juan Ramirez, usuari del metro i malalt d'esclerosi múltiple. "L'Ajuntament no parla de fer més residències", crua el jubilat Joan Boixadera. I la jove que busca pis diu que tampoc s'informa "dels pisos de protecció".

GRAN BARCELONA

Passarà avui

SANT MARTÍ
El Forum ofereix un programa d'activitats lúdiques i familiars

HORTA-QUINARDÓ
Veïns de la Font d'en Fargues es despulgaran per reclamar un casal

Oci conflictiu a la ciutat ▶ La protesta

Pàgines 40 | 41 ▶▶▶

Veïns del Raval reclamen que es persegueixi el 'botellón' a la rambla

Denuncien el soroll nocturn, la brutícia i la pudor, i acusen l'ajuntament de permissivitat

La Guàrdia Urbana ha fet 1.088 operacions contra els 'llauners' a tot Barcelona en 4 mesos

PATRICIA CASTÁN
BARCELONA

Quan el termòmetre puja, a la rambla del Raval els veïns es posen a tremolar. No per la temperatura, sinó per la immediata reupció del botellón, que l'últim estiu va agafar força i que aquesta primavera ja s'ha enquistat al flamant carrer. Cerveses a dojo, guitarras i fins i tot bongos festius componen una banda sonora que treu el son als residents del barri. Aseguren que la pressió policial per eradicar-los de zones com Gràcia n'ha intensificat la presència a les voreres d'aquesta rambla.

Un grup de veïns va plantejar el conflicte en l'última audiència pública que va celebrar el districte de Ciutat Vella. «És impossible dormir, fan molt soroll i moltes vegades hi ha baralles», van explicar els afectats, que van fer al·lusió a una monumental botassa que hi va haver a finals de maig. No hi ha finestra tancada que vagui quan el carrer s'omple massa, cosa que passa tant els caps de setmana com alguns dies fetsens, atorgat el col·lectiu, que prepara una campanya de pancartes als balcons.

PERMISSIVITAT / Els veïns mobilitzats han sol·licitat una reunió amb responsables del districte per exigir més mesures de control. Opinen que a la zona hi ha permissivitat amb la invasió de la via pública i



▶ Un empleat dels serveis municipals treu llaines de cervesa d'una zona onjardada de la Rambla del Raval, divendres a la nit.



www.lavanguardia.es

LA VANGUARDIA

MIÉRCOLES, 24 DE AGOSTO DE 2005

Fundada en 1881 por don Carlos y don Basilio José Góñi

Número 44.480 1 euro

Maragall aplaza la negociación del Estatut hasta septiembre

▶ *El president convoca por carta a los líderes de los cinco grupos parlamentarios*

▶ *La nueva ronda se abrirá tras conocer el dictamen del Consultiu a principios de mes*

▶ *El Govern da por hecho que hay tiempo para llegar a un acuerdo • páginas 9 y 10*



Los comercios protestan por la degradación de las calles de Ciutat Vella

● **El Consell de Gremis pide una reunión urgente con el Ayuntamiento de Barcelona**

BARCELONA. - Los comerciantes de Barcelona se sumaron ayer a las críticas generalizadas de los vecinos por la degradación y la suciedad de las calles de Ciutat Vella. El Consell de Gremis, que agrupa a medio centenar de gremios con 50.000 empresas, pedirá la reunión del Consell de Ciutat, donde participan el Ayuntamiento de Barcelona y representantes de la sociedad civil, para frenar este fenómeno y mejorar la limpieza de la ciudad. C3U y PP piden también un plan extraordinario. **VIVIR**

LA CALLE FERRAN ES SUYA. Los indigentes ocupan la céntrica calle Ferran, en Barcelona, como si fuera su vivienda al aire libre, hasta el punto de que los viandantes se ven obligados a sortearlos

GRAN BARCELONA

Passarà avui

OBRES DEL METRO
Començaran els treballs a la línia 1, entre Clot i Fabra i Puig, i a la línia 5, entre Sagrada Família i Maragall, per la construcció del futur intercanviador de Sagrera-Meridiana



L'ús de la via pública ► El centre de Barcelona

Pàgines 32 i 33 ►►►

El 'botellón', la brutícia i el soroll ocupen la plaça Reial i els voltants

Veïns i comerciants critiquen la degradació del lloc i acusen l'ajuntament de permissivitat

La venda ambulants de beguda facilita les reunions amb borratxeres i l'acumulació de la porqueria

JORDI SUBIRANA
BARCELONA

La plaça Reial i els seus voltants pateixen un deteriorament creixent. El botellón, la brutícia, la mendicitat i el soroll nocturn són els principals problemes d'una zona en què, segons molts residents, ja no es pot viure amb dignitat. Els veïns opinen que l'ajuntament no actua amb contundència per acabar amb una sèrie de problemes que fa temps que es produeixen.

Segons Marga Guasch, de la Coordinadora de Veïns del Gòtic, la zona s'està convertint «en un parc temàtic que afavoreix el turisme de borratxera». Les paraules de la veïna les confirma el fet que cada dia s'hi reuneixen centenars de joves, molts estrangers, a practicar el botellón, recolzats logísticament per la cada vegada més elevada presència de venedors ambulants de llaunes de cervesa. Els veïns asseguren que els agents de la Guàrdia Urbana actuen amb molta permissivitat i que únicament requisen les llaunes en casos puntuals.

DIFERENT TRACTE / També es queixen de la situació actual els propietaris dels bars de la zona. Rafael, d'El Glacià, no s'atreveix a dir que la venda ambulants afecti el seu negoci, però critica la diferència amb més l'altre.



►► Un grup de joves britànics beuen vi d'una garrafa a la plaça Reial, ahir a la matnada.



Soroll, pintades i brutícia acumulen queixes ciutadanes

▶ La regidora Marina Subirats assegura que el civisme «tendeix a empitjorar»

▶ Durant el 2004 hi va haver un total de 1.493 intervencions per molèsties en pisos

|| EFE
BARCELONA

La falta de netedat als carrers, la proliferació de grafitis en espais públics i l'excés de soroll són les assignatures pendents de Barcelona en matèria de civisme, segons afirma la cinquena tinent d'alcalde i responsable del Pla per a la Promoció del Civisme, Marina Subirats. La regidora sosté que actualment «el civisme ha tendit a empitjorar».

Un dels àmbits que més queixes provoca entre els veïns de la ciutat són els sorolls, tant els fixos, procedents de locals, indústries o vivendes particulars, com els mòbils, que són els que generen els automòbils i, especialment, les motocicletes que circulen superant els nivells de decibels màxims permesos. Sigui quina sigui la font dels sorolls, aquestes molèsties s'han anat agreujant a l'estiu, una època de l'any en què la ciutadania tendeix a obrir les finestres de les cases, i augmenta l'animació als carrers.

L'intendent de la Guàrdia Urbana Sergi Amposta va assegurar que la

intensificació del control del soroll de les motos ha portat que ara sigui «molt difícil» que una moto circuli amb més soroll del que està permès.

El que segueix mantenint-se a un nivell elevat són les queixes i les denúncies dels ciutadans a causa dels sorolls provinents dels domicilis dels seus veïns, segons constata Amposta. Al llarg del 2004, la Guàrdia Urbana va fer un total de 1.493 intervencions per sorolls domiciliaris per diferents motius, «des de veïns que canten, fins a crits i sorolls d'aires condicionats, passant per música molesta».

457 DENÚNCIES PER MÚSICA ALTA // En el primer semestre d'aquest any, la policia local ja ha rebut 732 avisos, la majoria dels quals (457) són per l'alt volum de la música dels veïns. No obstant, l'àmbit en què la Guàrdia Urbana està reforçant la seva actuació és en la lluita contra les pintades i els grafitis, que afecten tot Barcelona, però especialment els barris on hi ha «més ús de l'espai públic», com Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Gràcia, el Barri Gòtic o Sant Martí.

Des del mes de gener fins a l'abril d'aquest any, la policia local ha imposat 180 multes a joves, la majoria dels quals tenen entre els 15 i els 29 anys, que han estat sorpresos fent pintades a les parets o al mobiliari urbà de la ciutat.

ANAR A XERRADES O NETEJAR // L'intendent Sergi Amposta va explicar que quan es denuncia un d'aquests joves s'intenta que, més enllà de la sanció administrativa, que oscil·la entre els 90 i els 300 euros, s'acullin a mesures substitutòries, com participació en xerrades, col·loquis o la neteja dels espais que pinten, perquè no tornin a incidir en aquest tipus de conductes.

I no menys important a Barcelona és la brutícia que regna als carrers, «fruit de la deixadesa i la falta de sensibilitat veïnal», segons va explicar Subirats, que des del novembre del 2003 encapçala la comissió impulsada per l'ajuntament per implicar la ciutadania en els valors cívics.

«La gent no té prou cura de la seva ciutat. Llencen papers, burilles i xiclets a terra, i això s'ha convertit en una autèntica plaga», es lamenta la tinenta d'alcalde, que també va assegurar que s'ha notat una millora en la recollida d'excrements de gos als carrers, encara que no als parcs. ≡

Vecinos, comerciantes y hoteleros critican la dejadez del Ayuntamiento

Todos reclaman que el consistorio ponga más medios para la seguridad y la limpieza

CLARA BLANCHAR / LLUÍS PELLICER, Barcelona
Representantes del comercio, la hostelería y las asociaciones de vecinos de Barcelona están alarmados ante los problemas de incivismo en la ciudad con los que, aseguran, se está jugando la imagen. Todos advierten de que no se trata de algo nuevo, sino que llevan tiempo alertando de cuestiones como la suciedad, el ruido o los orines. Por ello critican al Ayuntamiento de dejadez ante el fenómeno y de destinar pocos medios para atajarlo.

► **Federación de Asociaciones de Vecinos (FAVB).** "Perseguir a los pobres también es incívico". El vicepresidente de la FAVB, Joan García, está de acuerdo en que Barcelona sufre un problema de incivismo, pero critica que el Ayuntamiento "lo está mezclando con la pobre-

Ayuntamiento debe procurar que deje de "correr la voz" de que "Barcelona es una ciudad donde todo está permitido" y aumentar los servicios de limpieza.

► **Hotel Le Méridien.** "Mucha permisividad". Ana Miquel, relaciones



Trastos abandonados en la calle de la Aurora, en el Raval. / MARCELLÍ SÁENZ

Endesa rechaza la opa de Gas Natural por insuficiente y hostil

▶ *La eléctrica sostiene que la oferta daña la competencia y perjudica a sus accionistas* ▶ *Gas Natural asegura que aspira a crear un coloso que beneficiará a los usuarios* ▶ *Rajoy se opone a la opa y recuerda que el Gobierno del PP rechazó la concentración* • página 51 y editorial

Armstrong medita volver a correr el Tour como venganza
PÁGINAS 46 Y 47

cultura's
168
Cuerpo digital



"TENEMOS UN PROBLEMA". Joan Clos admitió ayer con esta frase tan concluyente el impacto de la degradación en algunos barrios de Barcelona. **VIVIR**

Bush, acosado por las críticas, investigará la lenta respuesta al 'Katrina'
PÁGINAS 25 A 28



NO ES BAGDAD. Un soldado patrulla ante uno de los muchos incendios que se producen estos días en Nueva Orleans.

viu-me
Apunta't a les Alertes Fòtbal de mevlstar i podràs guanyar un viatge per a viure en directe amb 3 AMICS més el proper Real Madrid-F.C. Barcelona.
Envia gratis GOLES a l'404
www.mevlstar.es

Clos anuncia un plan de choque contra la degradación

- La iniciativa incluye más medios en limpieza, guardias y servicios sociales
- El alcalde asume los errores del equipo de gobierno, pero cree que la oposición exagera
- CiU y PP piden que el dirigente socialista dimita ante la impotencia municipal

BARCELONA. - La degradación que se vive en algunos barrios de Barcelona motivó ayer un agitado pleno extraordinario que terminó con el anuncio de un plan de choque del equipo de gobierno. El Ayuntamiento destinará más dinero para limpieza, más agentes de la Guardia Urbana y más medios para los servicios sociales. Mientras, CiU y PP exigen la dimisión del alcalde, Joan Clos.

El Govern afirma que el Consultiu ha avalado el Estatut
PÁGINAS 11 Y 12

No se què està passant
No se què passarà
Quan ho se, no se com reaccionar
Les operadores prenen les decisions
Poc o gens control del negoci

No teníem el CONEIXEMENT

Haviem delegat la DIRECCIÓ

Com recuperar-lo?

Ser presents:

- * En el territori**
- * A l'Ajuntament**
- * Allà on puguem**

Com recuperar-lo?

Ser presents en el territori

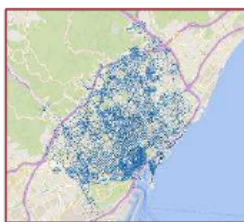
Eines: Indicadors

Els nostres indicadors

- Trucades ciutadanes: Incidències i reclamacions
- Auditoria Espai Públic: Inspeccions amb ulls de ciutadà
- Control intern de Qualitat de la prestació del servei:

L'Auditoria d'espai públic

És un sistema d'informació modular que facilita informació **OBJETIVA**, sistemàtica i actualitzada sobre la percepció ciutadana del 100% de la Ciutat, per facilitar la gestió de l'Espai Públic.



ÀMBIT GEogràFIC

ÀMBIT FUNCIONAL

periode 06-19/02/17 v 23/01-05/02/17	Qualitat			Neteja			Elements			Social			Abandonament		
	Valor	Dif	Evol.	Valor	Dif	Evol.	Valor	Dif	Evol.	Valor	Dif	Evol.	Valor	Dif	Evol.
CIUTAT	6,30	-0,16	1 ▼	6,47	-0,10	2 ≈	4,15	0,02	2 ≈	6,29	-0,26	1 ▼	8,14	-0,35	1 ▼
CIUTAT VELLA	5,28	0,01	1 ≈	5,18	0,02	2 ≈	3,88	0,13	3 ▲	4,75	-0,04	1 ≈	7,40	-0,12	2 ▼
EIXAMPLE	5,87	-0,27	1 ▼	6,79	-0,29	1 ▼	3,76	0,06	1 ≈	3,61	-0,65	1 ▼	8,40	-0,18	2 ▼
SANTS-MONTJUÏC	6,22	-0,22	1 ▼	6,44	-0,16	1 ▼	4,45	0,26	1 ▲	5,60	-0,37	2 ▼	8,17	-0,69	1 ▼
LES CORTS	6,63	-0,72	1 ▼	7,56	-0,30	2 ▼	4,03	0,13	1 ▲	6,00	-2,04	1 ▼	8,00	-1,09	1 ▼
SARRIÀ-SANT GERVASI	6,98	-0,15	1 ▼	7,07	-0,20	1 ▼	3,92	-0,07	1 ≈	7,31	-0,52	1 ▼	9,52	0,24	1 ▲
GRÀCIA	6,55	0,59	1 ▲	6,44	0,60	1 ▲	5,08	0,50	1 ▲	6,54	0,39	1 ▲	8,24	0,83	1 ▲
HORTA-GUINARDÓ	6,55	-0,05	1 ≈	6,24	-0,20	2 ▼	4,31	-0,16	1 ▼	7,76	0,10	1 ≈	8,18	0,16	1 ▲
NOU BARRIS	6,69	0,14	1 ▲	6,37	0,07	2 ≈	4,24	-0,23	1 ▼	8,22	1,54	1 ▲	8,21	-0,78	1 ▼
SANT ANDREU	6,48	-0,42	1 ▼	6,55	-0,10	1 ≈	3,92	-0,48	2 ▼	7,43	-0,60	1 ▼	7,94	-0,80	1 ▼
SANT MARTÍ	5,80	-0,47	2 ▼	6,02	-0,51	2 ▼	3,90	0,05	1 ≈	5,68	-0,36	1 ▼	7,39	-0,99	1 ▼

Diferència respecte els índexs de la quinzena anterior:

>0,30

>0,10; ≤0,30

≤ 0,10; ≥ -0,10

< -0,10; ≥ -0,30

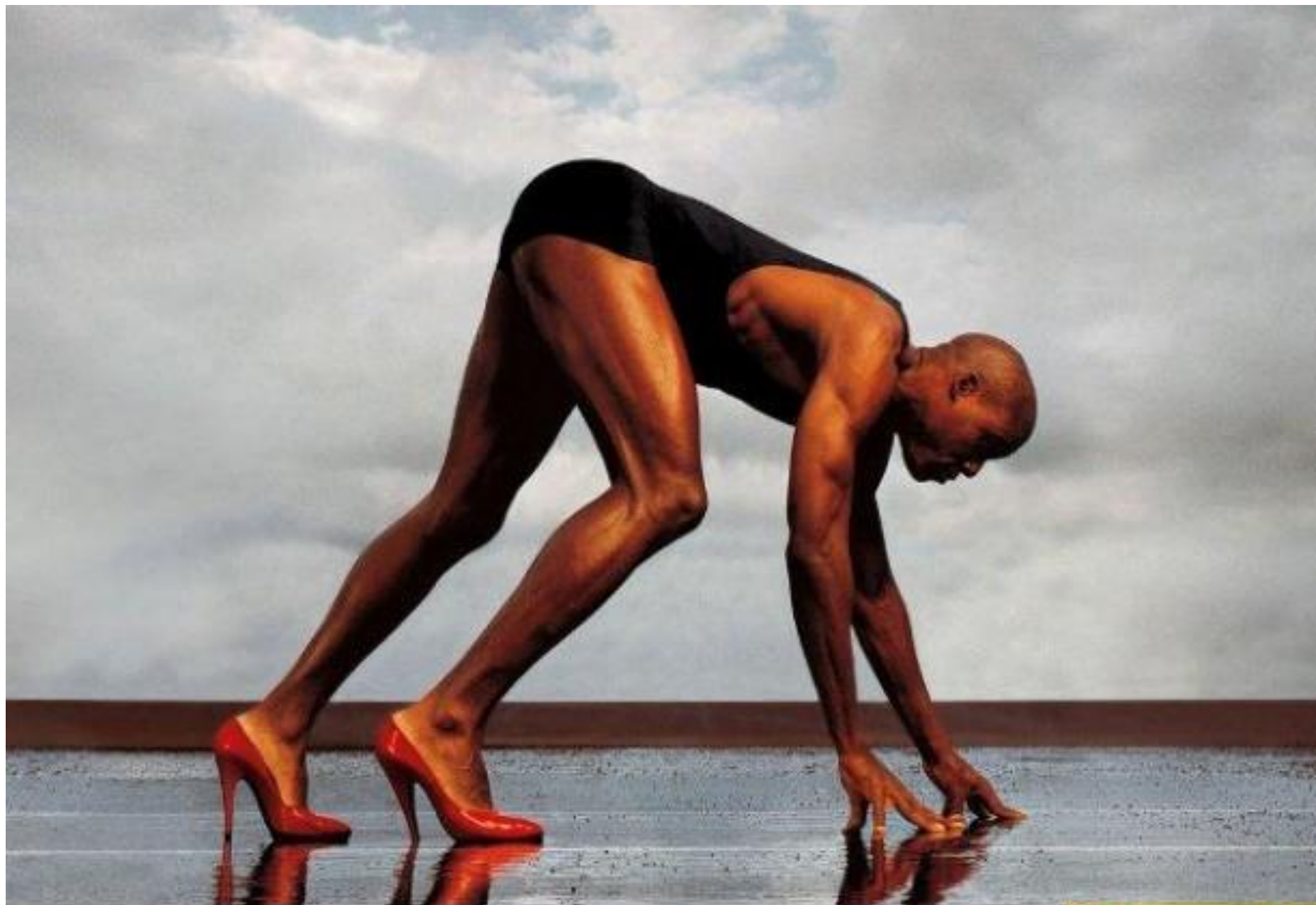
< -0,30

Per l'evolució es consideren períodes quinzenals:

n ▲ n quinzenes consecutives millorant

n ▼ empitjorant

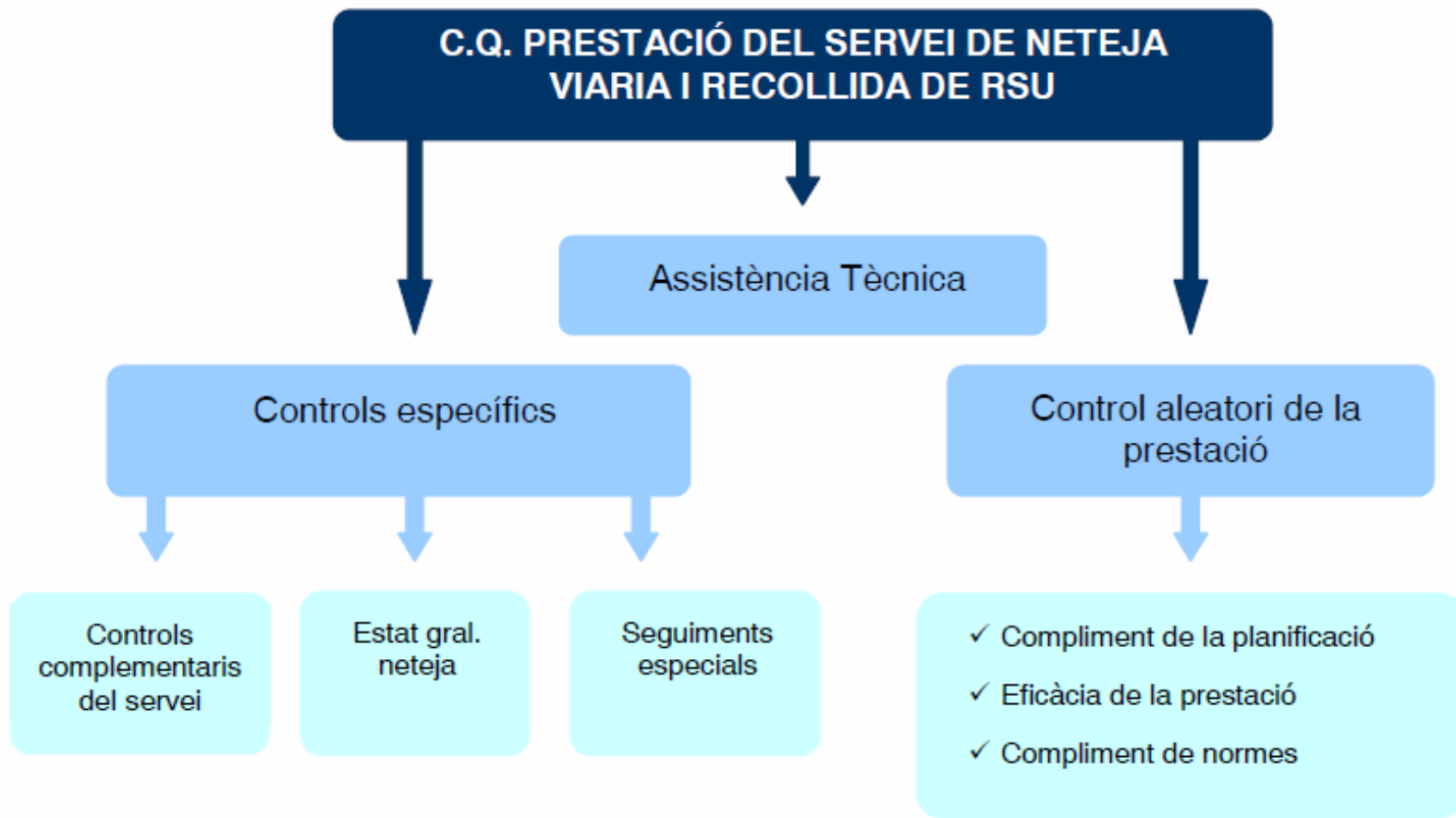
n ≈ amb el mateix valor



LA POTENCIA SIN CONTROL, NO SIRVE DE NADA

PIRELLI

El control de la prestació dels serveis



El control . Tendències de futur

Inspeccions vs anàlisis

Tecnologia

Repercussió econòmica progressiva

**Un nou model de governança: el
control ciutadà**

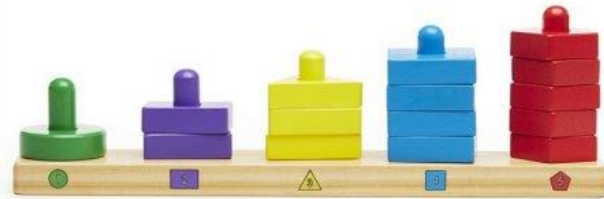
Com recuperar-lo?

Ser presents en el territori

Indicadors

... o com sobreviure a l'allau de dades

Què fem amb totes aquestes dades?



Ordenem/classifiquem

Analitzem a un primer nivell



Fem reunions amb les contractes



Què fem en aquestes reunions?

- a) Analitzem els indicadors
- b) Detectem incidències i fem possibles hipòtesis
- c) Demanem una comprovació de les hipòtesis i el seu seguiment
- d) Fem una posada en comú (Direcció + contractistes)
- e) Implementem el pla de millora i en fem el seguiment = millora de l'eficiència i de la percepció

Com recuperar-lo?

Ser presents en el territori

Indicadors

... o com sobreviure a l'allau de dades

L'experiència dels nostres equips

Hem recuperat el **CONEIXEMENT**?



Treballadors municipals carregant ahir un contenidor cremat en un camió amb caixa

Els serveis de neteja demostren la seva efectivitat davant els aldarulls

L'hora dels invisibles

**RAÚL
MONTILLA**
Barcelona



"Els Bombers van davant, apaguen el foc; el SEM atén el ferits. Jo sempre dic que cadascú té el seu moment i el nostre arriba després. Nosaltres no som herois: cal tenir paciència perquè tenim molta gent molt voluntariosa", manifesta Carlos Vázquez, director de Neteja i Gestió de Residus de l'Ajuntament de Barcelona. Ho afirma enmig d'una crisi d'ordre públic que ha posat a prova el servei de neteja municipal, els treballadors del qual, habitualment invisibles, són aquests dies objecte de reconeixement d'altres companys del Consistori, de polítics i de ciutadans. Per aconseguir esborrar cada dia les ferides dels aldarulls nocturns, per la seva implicació perquè la ciutat funcioni amb normalitat.

Barcelona ha multiplicat els últims quinze anys els actes multitudinaris a la via pública i, consegüentment, ha creat dispositius de neteja. Hi ha experiència a fer front a reptes, però aquests dies hi ha un matis important: no saben a què s'enfrontaran cada nit. "Aquesta setmana estem aprenent

cada dia. Ningú, ni el més veterà, no recorda una situació com la que estem vivint", explica Vázquez.

Pesa l'experiència, però també la improvisació, tot i que el tècnic municipal també destaca la coordinació amb altres departaments de l'Ajuntament, per exemple, el de viabilitat, i sobretot la implicació de la plantilla. "Tots els treballadors estan responen, són els primers que entenen l'excelsitud que estem vivint", explica el responsable municipal de neteja, que

L'Ajuntament ha modificat torns i ha incorporat vehicles, i destaca la motivació dels treballadors

també agraeix la col·laboració que s'ha establert entre les quatre empreses que tenen contracte per al servei de neteja a Barcelona.

Fer front als efectes dels aldarulls ha provocat diversos canvis: el torn de nit ja no entra a les 23 hores, sinó passada la mitjanit, quan la violència va a la baixa. Arriben amb els Bombers i, si cal, acom-

panyats de la Guàrdia Urbana.

El primer desembarcament el protagonitzen 40 equips formats per més de 100 persones, el nombre habitual del torn de nit que cobreix l'Eixample, Ciutat Vella i Gràcia, si bé ara el nombre més elevat d'efectius es concentra en aquesta primera àrea, on fins ara hi ha hagut la majoria dels aldarulls.

Una mica abans de l'habitual -les 7 hores- entren a treballar els 130 equips del torn de dia, 175 persones. "S'encavalquen, es treballa de manera contínua, de manera constant", indica el tècnic municipal. Han canviat els vehicles. Utilitzen, per exemple, camions més grans, d'altres que tenen caixa per poder carregar. "Hem adaptat la tipologia de la maquinària al que està passant", assenyala Vázquez. Per això també han format dotze conductors en l'ús de pales, les petites retroexcavadores que permeten arrencar el plàstic fos de l'asfalt.

S'esborren ferides sense deixar desatessa la resta de la ciutat, mentre s'intensifica la recollida de mobles de la via pública perquè no puguin servir per a barricades.

"Un dia no hi arribarem, però sempre ho intentarem", sentència Vázquez. ●

... tanco fil