



Servei d'Agents Cíviques

memòria 2020

Rosa Canadell
Maria Codina
Sandra Esteve
Eva Hidalgo
Begoña Luengo
Àngels Masoliver
Cristina Molas
David Pujols
Rivo Varela



Contingut

ODS 3 Salut i benestar	3
ODS 10 Reducció de les desigualtats	7
ODS 11 Ciutats i comunitats sostenibles	11
ODS 12 Consum i producció responsables	13
ODS 13 Acció climàtica	17
ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides	19
Annex: buidatge enquesta de valoració del servei	20



ODS 3 Salut i benestar

(promoure la salut en un entorn comunitari)

ODS3.1. Tinença responsable amb els animals domèstics (Ordenança municipal de tinença responsable)

319 persones informades al carrer

60 bidonets repartits

81 franges horàries de control

74 hores de dedicació

10,5 hores de control juntament amb GU

719 gossos visualitzats

25 expedients sancionadors

36 mostres d'ADN recollides

55 amos de gossos enquestats amb l'objectiu de recollir punts de vista i marcar prioritats de treball, com crear un grup promotor de la tinença responsable.

Percentatge de compliment de les normatives:

96,5% (es manté com el dels últims anys)



ODS3.2. Gats de carrer de colònies urbanes i la colònia del Puig dels Jueus. (art. 41 decret legislatiu 2/2008 de protecció dels animals)

Gestió del voluntariat

Abastiment setmanal de material tècnic i de manutenció

54 gats de carrer esterilitzats



ODS3.3. Vic, ciutat cardioprotégida

33 comprovacions dels desfibril·ladors de l'Estació d'autobusos i la llar d'infants de l'Horta Vermella.

ODS3.5. Plagues d'aus urbanes – coloms (art. 20 ordenança municipal sobre la tinença d'animals)

TOP Edició de nou material informatiu en 6 llengües

185 habitatges informats de la normativa

70 franges horàries de control

42 hores de dedicació

5,5 hores de control juntament amb GU

16 expedients sancionadors

30 aus és el número màxim d'animals que tenen les colònies (excepte una que té 150 exemplars).

46 dies d'alimentar coloms per facilitar-ne la captura

ODS3.4. Esputar (art. 5 ordenança de civisme)

TOP Edició de nou material informatiu en 6 llengües

263 establiments comercials reben tríptics i cartells



ODS3.6. Plagues d'insectes – batella germànica
(art. 5 de l'ordenança de civisme)

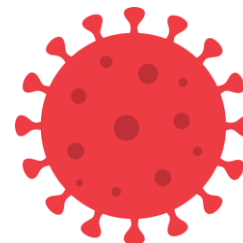
107 habitatges reben consells per combatre la proliferació de la batella germànica (la cuca del cafè)



ODS3.7. Salubritat dels espais comunitaris - campanyes informatives porta a porta (art. 5 de l'ordenança de civisme)

144 habitatges informats perquè mantinguin els espais comunitaris (patis, escales) en condicions òptimes d'higiene.

ODS3.8. Accions diverses per combatre la pandèmia de la Covid-19



180 franges horàries de control

240 hores de dedicació a l'espai públic:

- ✓ Precintant parcs
- ✓ Repartint mascaretes al carrer
- ✓ Observant el compliment de mesures
- ✓ Fent suport als cribratges massius de testos PCR

68 cartells penjats a les comunitats veïnals per recordar les mesures de prevenció

REPARTIMENT DE MASCARETES

1150 mascaretes repartides a l'espai públic

140 mascaretes repartides al transport públic

EXÀMENS DE CONDUIR

20 hores de supervisió del compliment de les mesures als exàmens de conducció.

INFORMACIÓ A COMERÇOS I SERVEIS

34 cartells repartits a comerços de productes essencials que recorden que cal donar prioritat a les cues a la gent gran.

140 visites a comerços i serveis per comprovar que compleixen les mesures de prevenció de la Covid-19.

64 establiments informats dels cribratges massius de testos PCR al barri del Remei

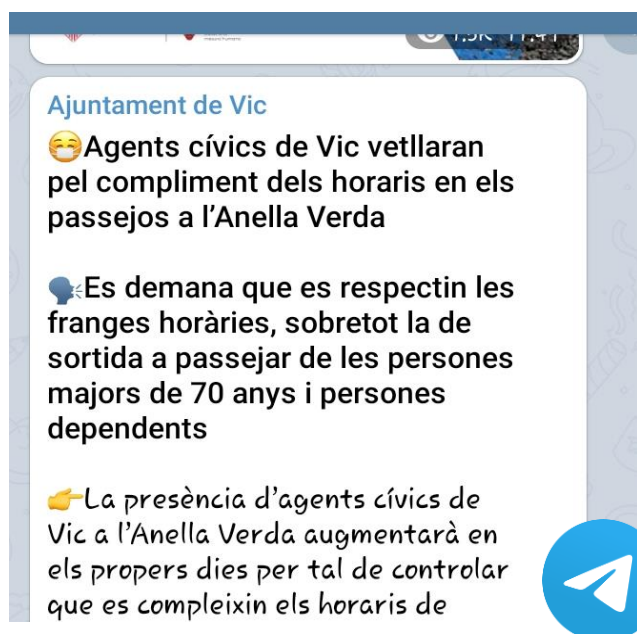
24 notificacions a establiments de venda de productes de primera necessitat sobre els horaris de tancament a la nit



CONTACTES TELEFÒNICS

Telefonades **258** persones majors de 80 anys durant el confinament domiciliari per identificar les seves necessitats. Suport a Serveis Socials.

26 entitats religioses informades telefònicament sobre els cribratges massius de testos PCR al barri del Remei.





ODS 10 Reducció de les desigualtats *(foment dels drets civils i les no-discriminacions; treball amb col·lectius subrepresentats)*

ODS10.1. Sessions d'acollida a la ciutat amb OMA

181 persones nouvingudes, repartides en **7** sessions, coneixen els drets i deures ciutadans.

ODS10.2. Sessions de coneixement de l'entorn

En el seu itinerari formatiu per diferents serveis de la ciutat, **60** persones nouvingudes, repartides en **6** sessions, coneixen les agents cíviqves i la Guàrdia Urbana.

ODS10.3. Xerrada amb la Casa d'Oficis

7 alumnes de la casa d'oficis aprenen els deures ciutadans en matèria de civisme.

ODS10.4. Suport a la diagnosi del Pla Estratègic del Remei

38 persones derivades per participar a la diagnosi.

ODS10.5. Mesures alternatives a la sanció administrativa

11 persones fan serveis a la comunitat amb les agents cíviqves. Dediquen **114** hores a netejar l'entorn de la ciutat o pintar tanques.

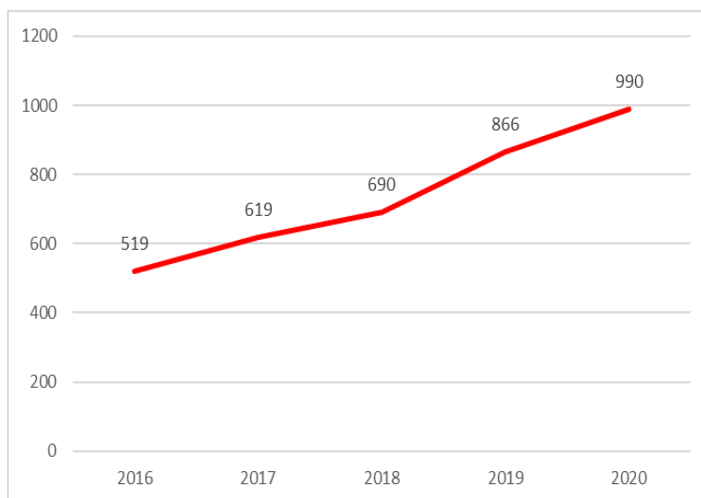


ODS10.6. Gestió de casos – peticions ciutadanes

990 casos gestionats

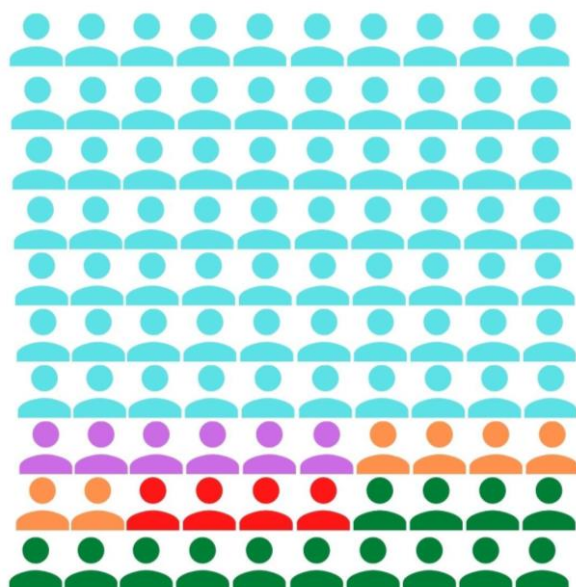
947 casos tancats (alguns dels altres anys)






6.000 seguiments



ORIGEN DELS CASOS

TOP De l'any 2016 al 2020 s'ha augmentat en un **90,75%** el volum de casos



-  Veïns/nos que s'adrecen directament al servei (70,4%)
-  Bústia ciutadana (6,16%)
-  Administradors de finques (5,9%)
-  Agents Cíviques (3,9%)
-  Altres(13,6%)

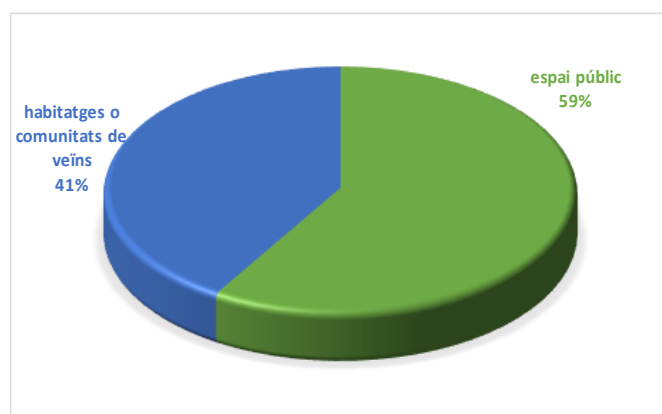
TOP El **74,34%** dels casos rebuts provenen directament del mateix Servei d'Agents Cíviques o bé de les peticions de la ciutadania.

DISTRIBUCIÓ DELS CASOS PER BARRIS

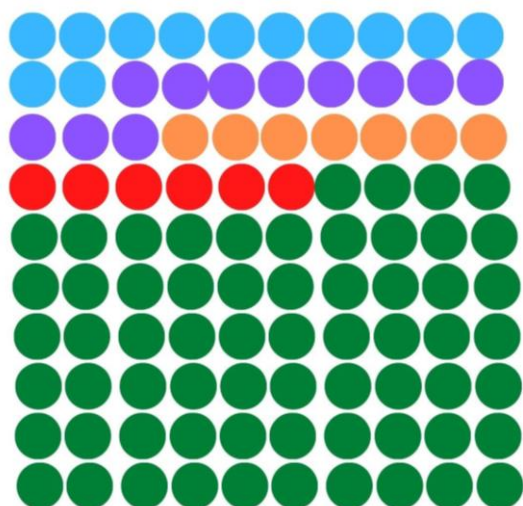
BARRI	Nº DE CASOS	% SOBRE EL TOTAL
Caputxins, dels	269	27,17%
Remei	251	25,35%
Estadi	93	9,39%
Osona	63	6,36%
Nord, del	57	5,76%
Horta Vermella	51	5,15%
Carrer Sant Pere	41	4,14%
Sucre, del	40	4,04%
Centre Històric	36	3,64%
Sant Llàtzer- Quatre Estacions	26	2,63%
Calla, la	21	2,12%
Santa Anna	18	1,82%
Serra-de-Senferm	16	1,62%
Guixa, la	8	0,81%






Els barris Dels Caputxins i del Remei concentren el **52,5%** del total de casos gestionats. Són, també, els barris on hi ha més densitat de població.

ÀMBIT D'ACTUACIÓ DELS CASOS GESTIONATS



TEMÀTICA DELS CASOS GESTIONATS A L'ESPAI PÚBLIC








-  Tinença responsable d'animals domèstics: deposicions i orins (7,1%)
-  Ús de papereres, contenidors i recollida de residus (6,8%)
-  Manteniment de la ciutat: mobiliari urbà i elements estructurals (4,04%)
-  Llençar objectes o embrutar la via pública (3,7%)
-  Total altres (78,3%). Inclou: alimentar animals, plagues d'insectes, estacionaments de vehicles, convivència als espais públics, circulació amb bicicletes, etc.

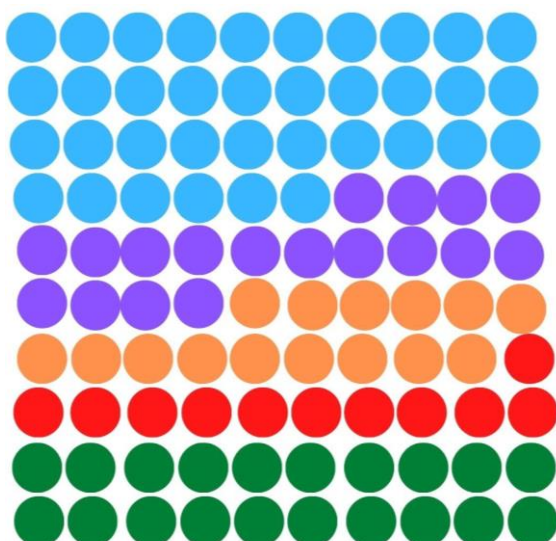
TEMÀTICA DELS CASOS GESTIONATS EN HABITATGES O COMUNITATS









VEÏNAT+

-  Finança responsable d'animals domèstics (7,17%)
-  Emissions: sorolls (7,17%)
-  Lançar objectes a l'escala, patis interiors o comuns (4,2%)
-  Regatge i roba estesa (3,2%)
-  Total altres (78,2%). Inclou plagues d'insectes, malubritat-neteja dels espais comunitaris, acumulació d'andròmines als habitatges, etc.

TIPOLOGIA DELS 6.000 SEGUIMENTS



 **TOP** Les problemàtiques associades a animals domèstics, alimentació d'animals urbans i plagues d'insectes sumen 267 casos, el **26,96%** del total. (percentatges molt similars a l'any 2019)

-  Contacte veïnal (trucada, correu o whats) 35,9%
-  Coordinació amb altres serveis (destaquen GU, Medi Ambient, Serveis i Salut) 17,6%.
-  Control visual (in situ al carrer o habitatges). 15,50%
-  Visita a domicili 11,26%
-  Gestió diversa (inclou porta a porta, enganxar cartells, deixar cartes...) 19,6%



ODS 11. Ciutats i comunitats sostenibles (*espais públics segurs i accessibles*)

ODS11.1. Detecció d'elements estructurals i mobiliari urbà en mal estat. (títol III ordenança civisme)

86 elements de mobiliari urbà en mal estat i derivats a l'àrea de Serveis.

73 controls als 6 espais de lleure de gossos per si hi ha elements malmesos

ODS11.2. Seguiments de parcs i places i els usos dels espais públics. (títol III i V ordenança civisme)

1.610 seguiments periòdics als parcs i places de la ciutat, a fi de controlar-ne la tipologia d'usos i la convivència entre les persones que en gaudeixen.

70% dels seguiments, als barris del sud de la ciutat

ODS11.3. Ubicació de cartells de civisme a la via pública (art. 41 ordenança de civisme i articles 15 i 20 de l'ordenança de tinença responsable)

A **42** punts de la ciutat s'instal·len cartells itinerants. Els missatges de la cartelleria són:

1. Recollir excrements i portar el gos lligat
2. Vigilar els orins a les façanes i a les columnes
3. Utilitzar la paperera
4. Prohibit alimentar animals



ODS11.4. Ocupacions de la via pública amb terrasses. (article 3 ordenança municipal d'ocupació de la via pública amb terrasses)

141 terrasses controlades per si compleixen l'ocupació permesa de la via pública.

24 seguiments per incompliment de l'ocupació permesa de terrasses a la via pública.

Percentatge del compliment de l'ocupació

permesa: **83%**

40 terrasses informades del tràmit que cal realitzar per guardar taules i cadires a la via pública.



ODS11.5. Avisos informatius en matèria de roba estesa als balcons o obertures que donen a la via pública. (art. 110 ordenança civisme)

12 habitatges informats

ODS11.6. Avisos informatius en matèria de manteniment de l'ornament públic dels balcons (art. 29 decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Urbanisme)

Recordatori a **90** habitatges que cal mantenir els balcons en condicions òptimes de decòrum i seguretat.

Vic Ciutadania @vic_ciuta... · 1h
 Durant una bona colla de mesos, les #AgentsCiviques col·laboraran amb la @vic_gurbana per assegurar que tots els comerços i serveis de #Vic coneguin l'APP de seguretat ciutadana. Aquesta setmana, anem al barri del #Sucre! #VicConvivència

ODS11.7. Suport en la difusió de la APP de seguretat ciutadana de la Guàrdia Urbana

47 comerços i serveis de Vic reben informació sobre com descarregar-se l'APP de la GU al mòbil i com han de procedir per instal·lar-la a l'ordinador.



Ajuntament de Vic i Franqueses





ODS 12 Consum i producció responsables (*gestió conscient dels residus*)

[ODS.12.1 Campanyes informatives porta a porta](#)
(article 124 ordenança de civisme)

207 habitatges informats del funcionament de la recollida selectiva, la recollida de trastos i la deixalleria. Juntament amb els informadors mediambientals.

107 habitatges informats del no llençar residus des de casa cap a la via pública.

105 habitatges informats de no llençar residus als espais comunitaris del bloc.

[ODS.12.2. Controls sancionadors pel turisme de deixalles \(títol V ordenança civisme\)](#)

25 hores de control, juntament amb GU, als punts de la ciutat on més gent de fora de Vic ve a deixar-nos escombraries.

11 expedients sancionadors



[ODS.12.3 Controls visuals a l'entorn dels centres educatius perquè l'alumnat llenci els residus on toca](#) (art. 41 ordenança civisme)

8 hores de dedicació

16 controls als voltants dels centres d'educació secundària

[ODS.12.4 Retirada diürna dels contenidors de la plaça de la Pietat](#)

30 hores de dedicació

Suport al departament de Medi Ambient en la campanya informativa de la retirada dels contenidors de la Plaça de la Pietat.

ODS12.5 Campanya per evitar l'abandonament de
trastos i el desbordament de les àrees de
contenidors al Remei (títol V ordenança de
civisme)

87 adhesius "Algú no ha fet les coses bé"
enganxats a bosses o trastos mal ubicats

505 persones informades a peu de carrer
sobre la recollida selectiva i de trastos.

75% coneix com funciona la
recollida selectiva (no vol dir que la
practiqui)

62% coneix el servei de recollida
de trastos gratuït

OBERTURA DE BOSSES

5 hores de dedicació

39 bosses comprovades

**CONTROLS ESTÀTICS AL COSTAT D'UN
CONTENIDOR**

74 hores de dedicació

96 controls a entorns de contenidors
desbordats per comprovar si dins el contenidor
encara hi cabien bosses.

En un **87,5%** dels casos, les
bosses cabien dins el contenidor.
És a dir, si hi ha bosses a fora,
molta gent directament ni obre la
tapa del contenidor.



TOP repte de treball!

[ODS.12.6 LET'S CLEAN UP! Accions de sensibilització per mantenir un entorn net \(art. 41 ordenança civisme\)](#)

COL-LABORACIONS AMB EINA I ST. TOMÀS

22 participants del programa Eines i usuaris de St. Tomàs aprenen la feina fan les agents cíviqes. També netegen l'entorn de l'Era d'en Sellés.

DIJOUS LLARER AMB LES DOMINIQUES

150 alumnes de les Dominiques i **16** pares i mares netegen l'entorn de l'Atlàntida i la llera del riu Mèder. Recullen **38 kg** de residus, d'entre els quals hi ha **5.300** puntes de cigarreta.

TOP reptre de treball!

MATINAL A SANT FRANCESC S'HI MORIA AMB FEDAC VIC

L'alumnat de 4rt d'ESO de FEDAC Vic, acompanyat de les agents cíviqes, es desplaça en bici o a peu a l'ermita de St. Francesc s'hi Moria amb l'objectiu de plantar arbres i netejar l'entorn. En 15 minuts recullen **30 kg** de residus. Activitat organitzada per l'AV del Nord i l'associació Amics de St. Francesc s'hi moria.

@VIC_ciutadania

Tota l'escola de @dominiquesVIC i les #AgentsCíviques hem fet una supermatinal de neteja de Vic. 🧤 38 kg de residus i més de 5.300 burilles. 😞😞 Els nens i nenes tenen un missatge per donar-nos als adults: PROU BURILLES AL CARRER!!! #SumatAlZero

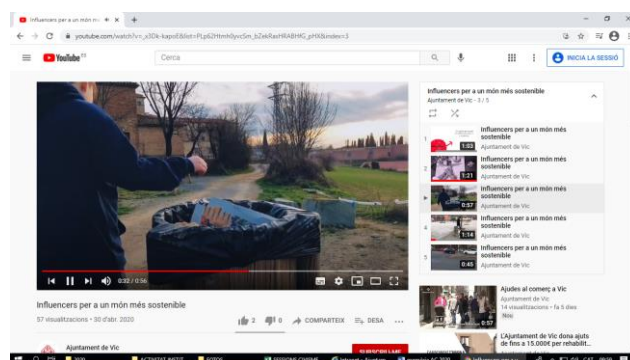


INFLUENCERS PER A UN MÓN MÉS SOSTENIBLE AMB L'INSTITUT DE VIC

L'alumnat de 3r d'ESO i de GM Jardineria de l'Institut de Vic elaboren vídeos curts de sensibilització sobre la recollida de residus i l'incivisme. L'alumnat de GM màrqueting els explica els requisits d'un vídeo per fer-se viral. L'alumnat de 1r de Batxillerat vota els millors vídeos.

204 alumnes de l'Institut de Vic participen de l'activitat.

11 sessions amb GM màrqueting, 3r d'ESO, GM Jardineria i 1r de Batxillerat



SERVEI COMUNITARI A L'INSTITUT CALLÍS

100 alumnes de 3r d'ESO de l'Institut Callís, distribuïts en **5** sessions de treball, aprenen les conseqüències de tenir diversos residus llençats a l'entorn urbà o natural. A partir d'aquesta xerrada, al 2021 es faran sessions de neteja de l'entorn.

Visualitza els vídeos dels Influencers al canal YOUTUBE de l'Ajuntament de Vic:

https://www.youtube.com/watch?v=bN3zAVp3LSI&list=PLp62Htmh0yvcSm_bZekRasHRABHfG_pH_X&index=1



ODS 13 Acció climàtica (reducció d'emissions i resiliència urbana)

ODS13.1 Protocol de refugis climàtics

↑ TOP Col·laboració amb diverses àrees de l'Ajuntament en l'elaboració del protocol de refugis climàtics en cas d'onada de calor.

ODS13.4. Actuacions relacionades amb la sensibilització contra el canvi climàtic

3 sessions de suport als informadors mediambientals en l'execució de la dinàmica *Scape Room per un món més sostenible*.

ODS13.2. Actuacions relacionades amb la

Setmana de la Mobilitat

23 hores d'observació dels tipus de desplaçaments que fan les famílies per accedir als centres de Pare Coll, Sagrat Cor, Escorial, Andersen, Centre i Institut de Vic.



ODS13.3. Actuacions relacionades amb l'inici del tram experimental de la Ronda Camprodon

46 hores de dedicació

750 vehicles motoritzats informats del canvi de circulació

236 bicicletes fan servir els nous carrils laterals

70 bicicletes fan servir el carril bici de sobre la vorera



ODS13.5. Actuacions relacionades amb el foment de la mobilitat sostenible amb bicicleta (article 13 Ordenança de mobilitat i seguretat viària)

APARCAMENTS

Comprovació que **158** equipaments i espais públics de la ciutat tinguin aparcaments de bicicletes. (el 65% d'equipaments i el 33% de parcs en tenen)

123 bicicletes-ferralla retirades dels aparcaments públics

CAMPANYA PEDAGÒGICA

23 hores de dedicació a fer campanya conjunta amb GU per comprovar si les bicicletes i els VMP circulen correctament.

87 persones reben informació per whats sobre com es circula amb bici o VMP i consells per evitar robatoris.

115 persones informades a peu de carrer

BICIREGISTRE

34 persones s'han fet usuàries del Biciregistre (números acumulatius des de l'inici: 151 usuàries)

40 bicis registrades (números acumulatius des de l'inici: 159 registres)

5 cadenats de màxima seguretat sortejats entre les persones que han registrat la bici



ACCIONS EDUCATIVES

7 sessions de les pedalades pedagògiques a Andersen, Sagrat Cor i El Petit Miquel, amb Mobilitat i Guàrdia Urbana, que han comptat amb la participació de **110** alumnes.

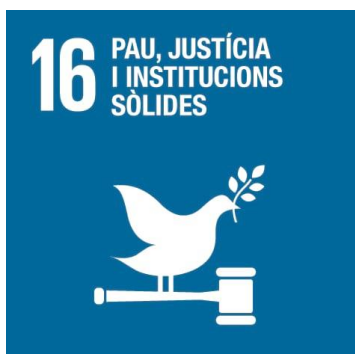


10 alumnes del taller d'electrificació de la Fera ferotge aprenen com se circula amb bici

56 joves del Cívics participen a la gimcana en bici per conèixer la ciutat sobre dues rodes

TOP Elaboració d'un joc Kahoo per comprovar si els joves han assolit els conceptes de circulació amb bici.

Acompanyament a **20** alumnes del Petit Miquel a anar a la piscina amb bici



ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides (*qualitat del servei*)

ODS16.1. Reunions de treball conjunt

59 reunions amb altres departaments, entitats o altres administracions

ODS16.3. Cerca d'agents cívics a altres poblacions catalanes de més de 10.000 hab.

122 pàgines web consultades



12 idees interessants recollides

ODS16.2. Alguna formació dels membres de l'equip

- Microcursos de la DiBa en resolució de conflictes, gestió del temps, gammificació, reunions eficaces...
- Protocol per l'abordatge dels matrimonis forçats
- Anàlisi dels conflictes i presa de decisions
- Connectar amb els/les joves
- Introducció als mapes mentals i visual thinking.

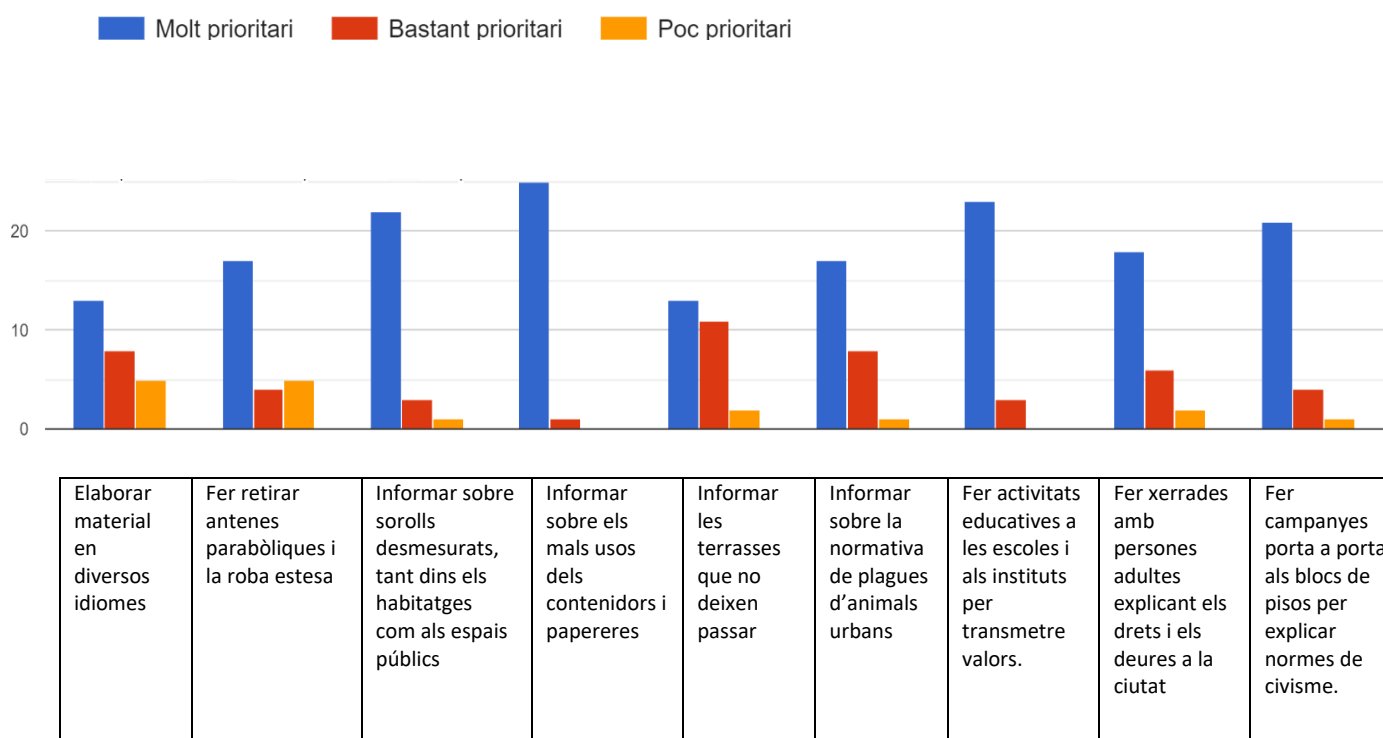
ODS16.4. Enquestes ciutadanes de valoració del servei

27 enquestes realitzades a persones usuàries freqüents per conèixer com valoren el servei, la feina que es fa i quines són les seves prioritats de treball. (*a continuació es recull el buidatge*)

Annex: Buidatge de l'enquesta de valoració del servei d'agents cíviques.

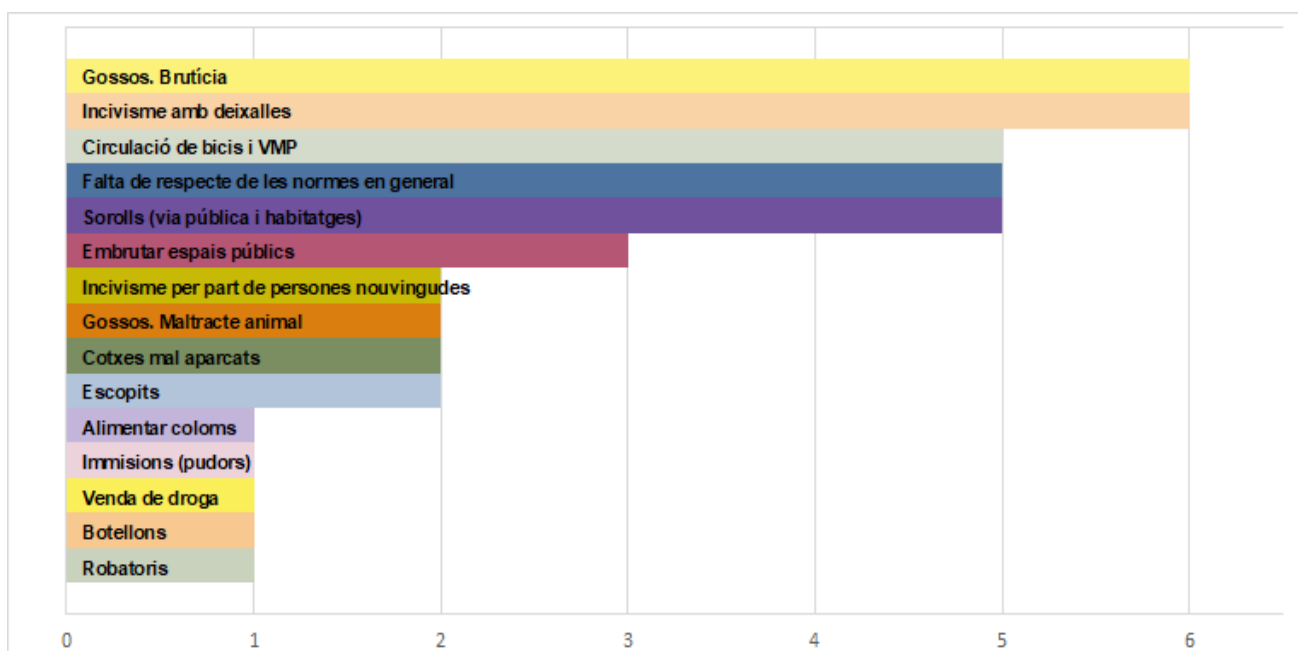
Mostratge poblacional: 27 homes i dones adultes amb qui el servei ha tingut contacte almenys en dues ocasions. Son representatius de tots els barris de Vic.

1.- A continuació li exposarem nou tasques de les agents cíviques a la ciutat. Li agraiem que ens_ajudi a valorar-ne la prioritat en funció de si creu que són molt, bastant o poc prioritàries.

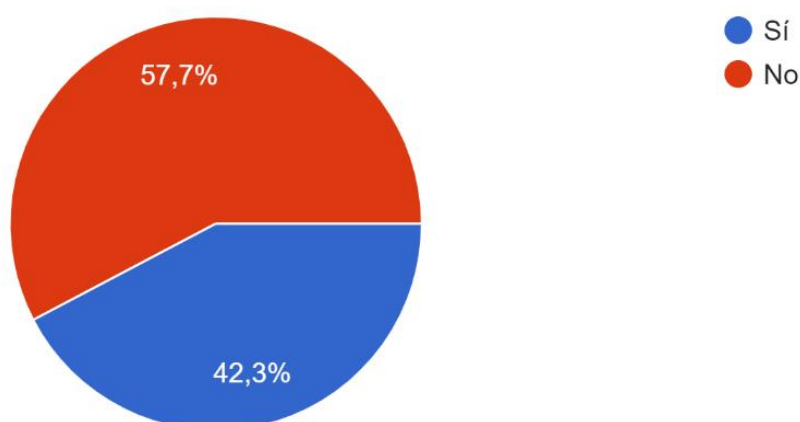


**↑
TOP** repte de treball!

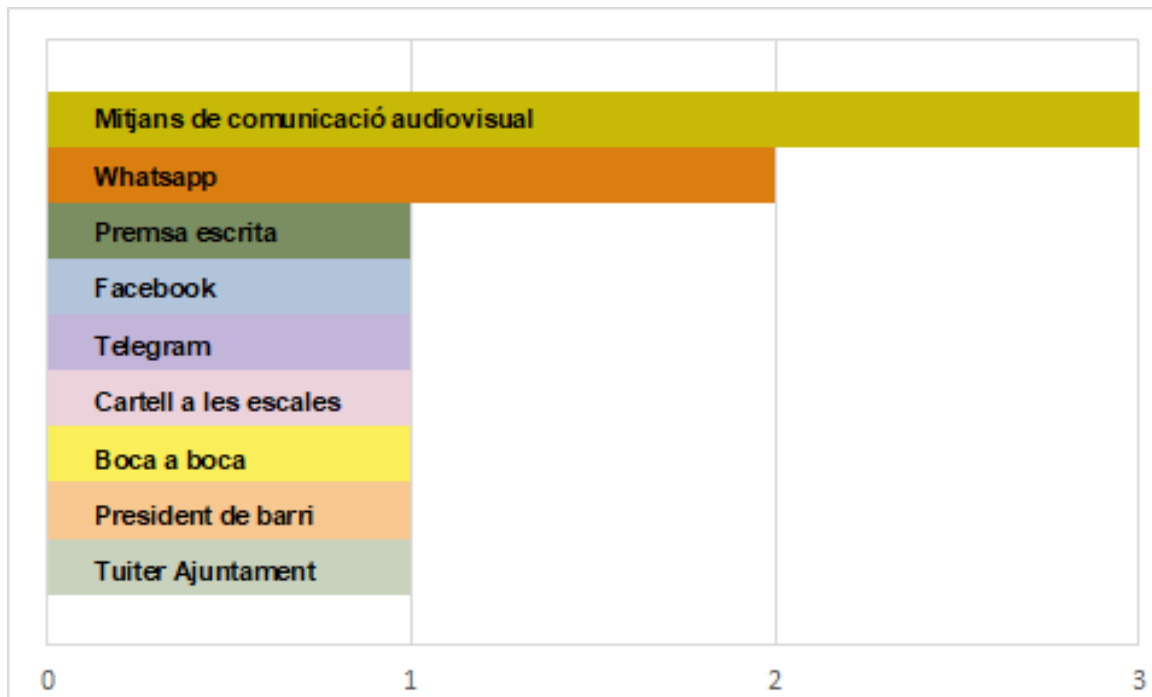
2.- Quines són les principals problemàtiques de civisme que vostè i les persones del seu entorn viuen a la ciutat de Vic?



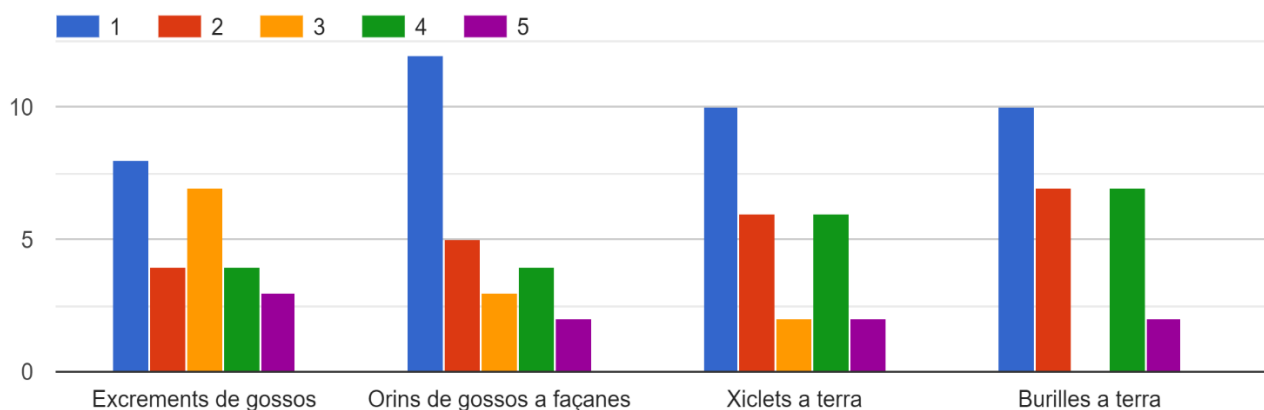
3.- En els últims mesos, s'ha assabentat a través d'algun mitjà de comunicació, d'alguna actuació que han fet les agents cíviques?

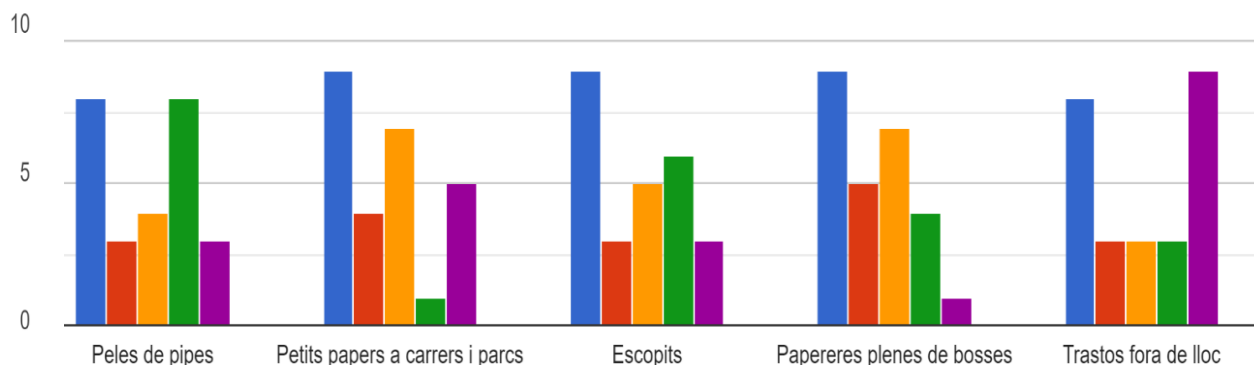


4.- En cas que sí, per quin mitjà li ha arribat la informació?

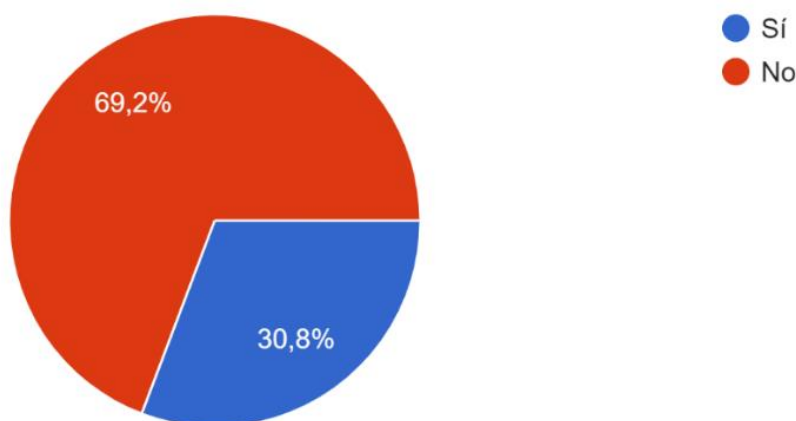


5.- Valori de l'1 al 5, tenint en compte que 1 equival a "poc net" i 5 equival a "molt net" la imatge de la ciutat en relació a:





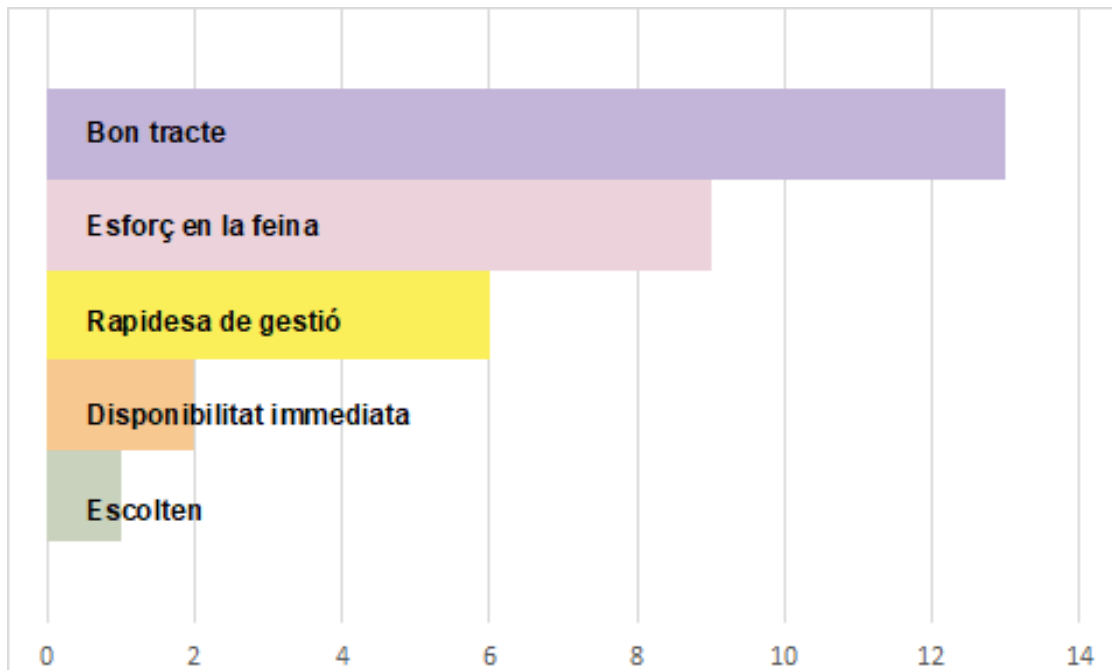
6.- Recorda haver vist alguna campanya de civisme en alguna ciutat que li hagués cridat l'atenció i que li hagués agradat que també es fes Vic?



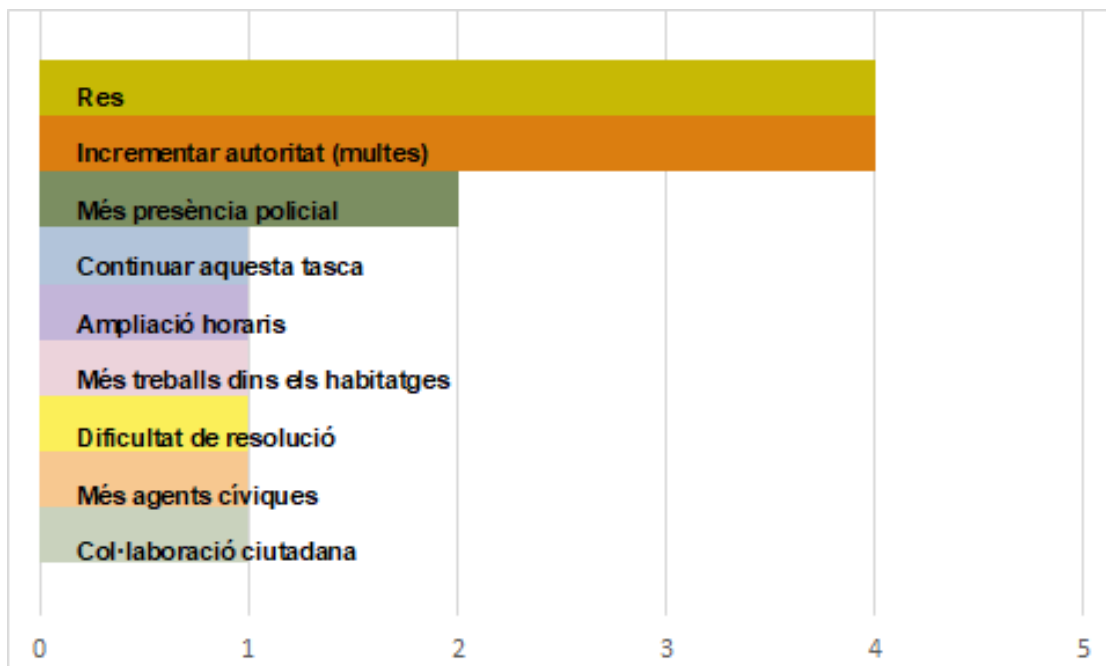
7.- Quina campanya?

- Olot ple de cartells de recollir deposicions gos.
- Una campanya sobre recollir caques de gossos a Mallorca. Hi havia banderoles a banda i banda de carrer a les entrades i sortides dels carrers amb un gos defecant tatxat i la quantitat de la sanció si no es recollia.
- Cartells esporàdics que es sanciona no recollir caques de gossos i orinar on no ho han de fer. A Manlleu. En els cartells que hi són fa temps la gent no s'hi fixa.
- A Roda es fa campanyes de reciclatge porta a porta i s'informa molt bé.

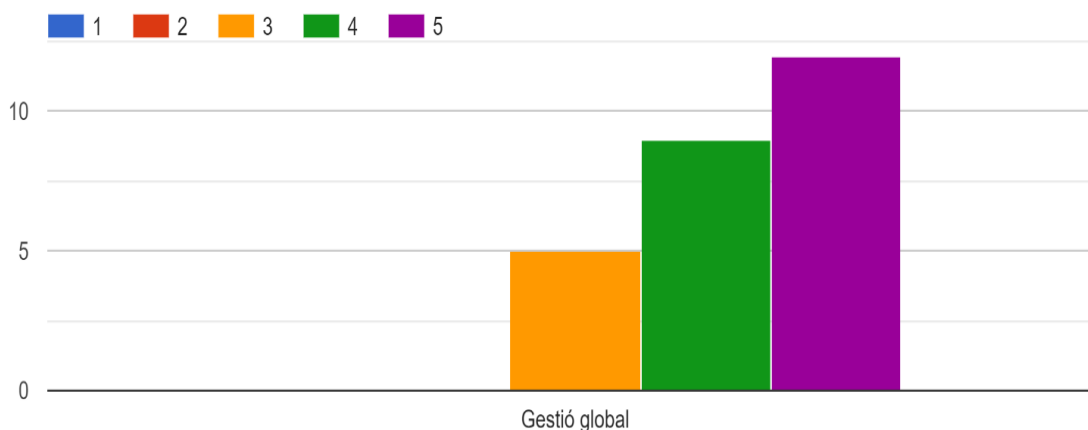
8.- De la gestió de seva problemàtica, què és el que més valora de les agents cíviqes?



9.- Què creu que cal que millorin?



10.- Ja per acabar li agraiem que valori de l'1 al 5 la gestió global de la tasca de les agents cíviqes, tenint en compte que 1 equival a “poca satisfacció” i 5 a “molta satisfacció”.



11.- Vol afegir alguna informació més a l'enquesta?

- Vic és, en general, una ciutat molt neta.
- Que si no es posa fre a moltes coses que fan mal als ulls i les orelles, tot anirà a mes i ràpidament!!
- En l'última puntuació podria haver puntuat un 5, però hi he posat un 4 perquè sempre hem d'anar endavant i pensar que les coses demà les tindrem de fer molt millor que ahir .
- Vull més GU al carrer.
- Estic contenta amb la feina que feu.
- Un 3 perquè no poden fer gaire.
- Els caps de setmana hi ha molta brutícia.
- La figura de l'agent cívic està molt bé en societats respectuoses. Aquí, tinc la percepció, no sé si és així, que no serveix de massa res. També crec q hi ha una poca implicació per part de l'ajuntament i que potser l'agent cívic fa molt bé la seva feina però desconec si hi ha tot el recolzament i seguiment que cal; la sensació és que no.
- Envejo les ciutats que aposten per la mobilitat sostenible i tenen bones infraestructures i assenyalen els camins correctament. Aquí es persegueix al a gent que va en bici.