



**Ajuntament de Vic**

Regidoria de Convivència i Seguretat



---

# agents cívics

---

**memòria semestral**  
**juny – desembre 2011**

**Laia Sala**  
**Eva Hidalgo**  
**Jordi Torrents**  
**Àngels Masoliver**  
**M. Jesús Carbajo**  
**Agnès Montserrat**  
**Cristina Molas**



## ÍNDEX

Difusió i aplicació de l' <i>Ordenança municipal de bon govern, civisme, bons costums i convivència ciutadana</i> _____	3
Treball directe amb la ciutadania i les comunitats veïnals _____	7
Tasca educativa amb la ciutadania_____	15
Rutes cíviques_____	17



**Ajuntament de Vic**  
Regidoria de Convivència i Seguretat

**DIFUSIÓ I APLICACIÓ**  
**DE L'ORDENANÇA MUNICIPAL DE BON**  
**GOVERN, CIVISME, BONS COSTUMS I**  
**CONVIVÈNCIA CIUTADANA**



## 1. AVISOS INFORMATIUS

### 1.1. Avisos informatius en matèria d'instal·lació d'antenes parabòliques a la via pública.

S'han lliurat **16 avisos** a la ciutadania perquè retiressin l'antena del balcó o la finestra. D'aquestes, 6 no s'han retirat i s'han hagut de derivar a la guàrdia urbana.

El recompte d'antenes parabòliques per barris és el següent:

BARRI	ANTENES AVISADES	ANTENES DERIVADES A GUÀRDIA URBANA	PERCENTATGE D'ANTENES RETIRADES NOMÉS AMB AVÍS INFORMATIU
Adoberies (zona Nova Ribera)	6	2	66%
Pla de l'Estadi	7	4	43%
Caputxins	3	0	100%

### 1.2. Avisos informatius en matèria de roba estesa als balcons o obertures que donen a la via pública.

S'avisen **13 habitatges** per donar-los a conèixer la normativa de roba estesa a Vic. La distribució per barris és la següent:

BARRI	NÚMERO D'HABITATGES
Remei	4
Centre Vic	4
Caputxins	2
Sant Pere	1
Can Robert	1
Estadi	1



## **2. CAMPANYES INFORMATIVES ALS ESPAIS PÚBLICS**

Les campanyes informatives als espais públics pretenen donar a conèixer la normativa de l'Ordenança a la ciutadania en general. Les campanyes s'han realitzat motivades per les queixes dels veïns i veïnes o per la demanda d'altres departaments de l'Ajuntament. Es divideixen en:

### **2.1. Campanyes de contenidors, papereres i trastos a la via pública.**

- a) Call Nou: **9 seguiments** per controlar si es tiraven bosses fora els contenidors. (novembre)
- b) Habitatges Montseny: **41 cartells** a les escales per no deixar bosses al costat dels contenidors, 3 faristols informatius al costat dels contenidors i 4 cartells enganxats a papereres. (octubre-novembre)

### **2.2. Campanyes d'aparcaments.**

- a) Carrer Mercè Rodoreda. **86 habitatges** informats de la prohibició d'aparcar a la vorera. (setembre)
- b) Plaça Joan Amades. **49 habitatges** informats de la prohibició d'aparcar a la vorera de la zona del parc infantil (octubre)
- c) Banc d'Aliments. Carrer Joan Traveria. Identificats **191 vehicles** dels usuaris del banc d'aliments que estacionen incorrectament. (octubre)
- d) Avinguda dels Països Catalans. Horta Vermella. Informats **21 habitatges** de la necessitat de no aparcar a la vorera. (novembre)

### **2.3. Campanyes a comerços regentats per persones estrangeres**

Els agents cívics han fet **119 seguiments** per actualitzar dades (comerços que es mantenen, que han tancat, que han obert de nou...), i **63 visites** per informar de la normativa d'horaris comercials en el període de Nadal.



#### **2.4. Campanya informativa tinença responsable d'animals domèstics. Habitatges Montseny**

Al novembre de 2011 es realitza una campanya informativa de tinença responsable d'animals domèstics motivada per les queixes veïnals relacionades amb excrements a la via pública i gossos sense lligar. En total es van informar **42 persones**.



**Ajuntament de Vic**  
Regidoria de Convivència i Seguretat

# **TREBALL DIRECTE AMB LA CIUTADANIA I LES COMUNITATS VEÏNALS**



## 1. QUEIXES CIUTADANES

### 1.1. Origen de les queixes

En total s'han rebut **243 queixes ciutadanes**, l'origen de les quals és el següent:

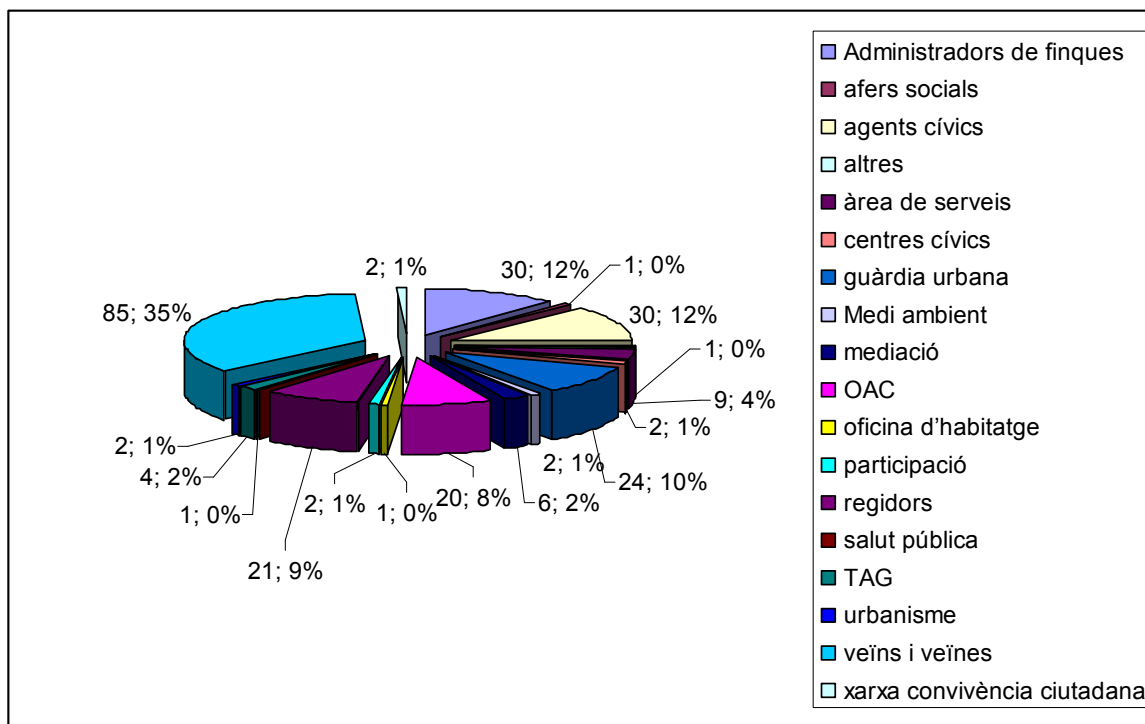
Administradors de finques	30
afers socials	1
agents cívics	30
altres	1
àrea de serveis	9
centres cívics	2
guàrdia urbana	24
Medi ambient	2
mediació	6
OAC	20
oficina d'habitatge	1
participació	2
regidors	21
salut pública	1
TAG	4
urbanisme	2
veïns i veïnes	85
xarxa convivència ciutadana	2

En relació a l'origen de les queixes, i en percentatges sobre el total, observem que el 47 % de les queixes rebudes provenen directament de la feina dels agents cívics i de les demandes directes de la ciutadania. Per altra banda, la derivació que fa els altres serveis de la Regidoria de Convivència i Seguretat representen el 21% del total de queixes. Finalment, destacar el percentatge elevat de les





demandes provinents directament dels administradors de finques, que representen el 12% del total. El següent gràfic il·lustra els percentatges esmentats:



## 1.2. Tipologia de les queixes

Les queixes rebudes responen a les següents temàtiques:

TIPOLOGIA	NÚMERO DE CASOS	PERCENTATGE SOBRE EL TOTAL
Animals que molesten (gats de carrer, gossos que borden...)	27	11,1%
Antenes	2	0,82%
Aparcaments	10	4,21%
Bicicletes	3	1,23%
Cotxes o bicicletes al replà	2	0,82%
Deposicions gossos	8	3,30%
Donar menjar els animals a la via pública	4	1,64%



Embrutar espais comunitaris	4	1,64%
Gestió dels espais públics <sup>1</sup>	6	2,46%
Gestió dels espais comunitaris <sup>2</sup>	22	9,05%
Humitats	2	0,82%
Insectes (cuques i plagues)	14	5,76%
Joves als espais públics	11	4,52%
Mobiliari urbà	8	3,30%
Neteja de l'escala per rotació	1	0,41%
Problemàtica de salut mental	4	1,64%
Mal ús de papereres i contenidors	9	3,70%
Regatge de plantes	3	1,23%
Roba estesa	6	2,46%
Sorolls	37	15,22%
Teles i tendals que cobreixen balcons	2	0,82%
Llençar porqueria cap als patis comuns o el carrer	21	8,64%
Trasters o pisos ocupats	4	1,64%
Trastos als habitatges i balcons	11	4,52%
Varis <sup>3</sup>	22	9,05%

<sup>1</sup> Ens referim a problemàtiques com: ocupació de la via pública d'objectes de les botigues, orins a la via pública, llençar papers al carrer quan es surt al pati de l'escola o al costat dels locutoris, etc.

<sup>2</sup> Ens referim a problemàtiques com: informació sobre les comunitats de propietaris, olors de menjar als edificis, baixants trencats, escales que tenen més d'una problemàtica de civisme (per exemple, sorolls + brutícia a l'escala + cotxets al replà + escopits) i necessiten una intervenció integral.

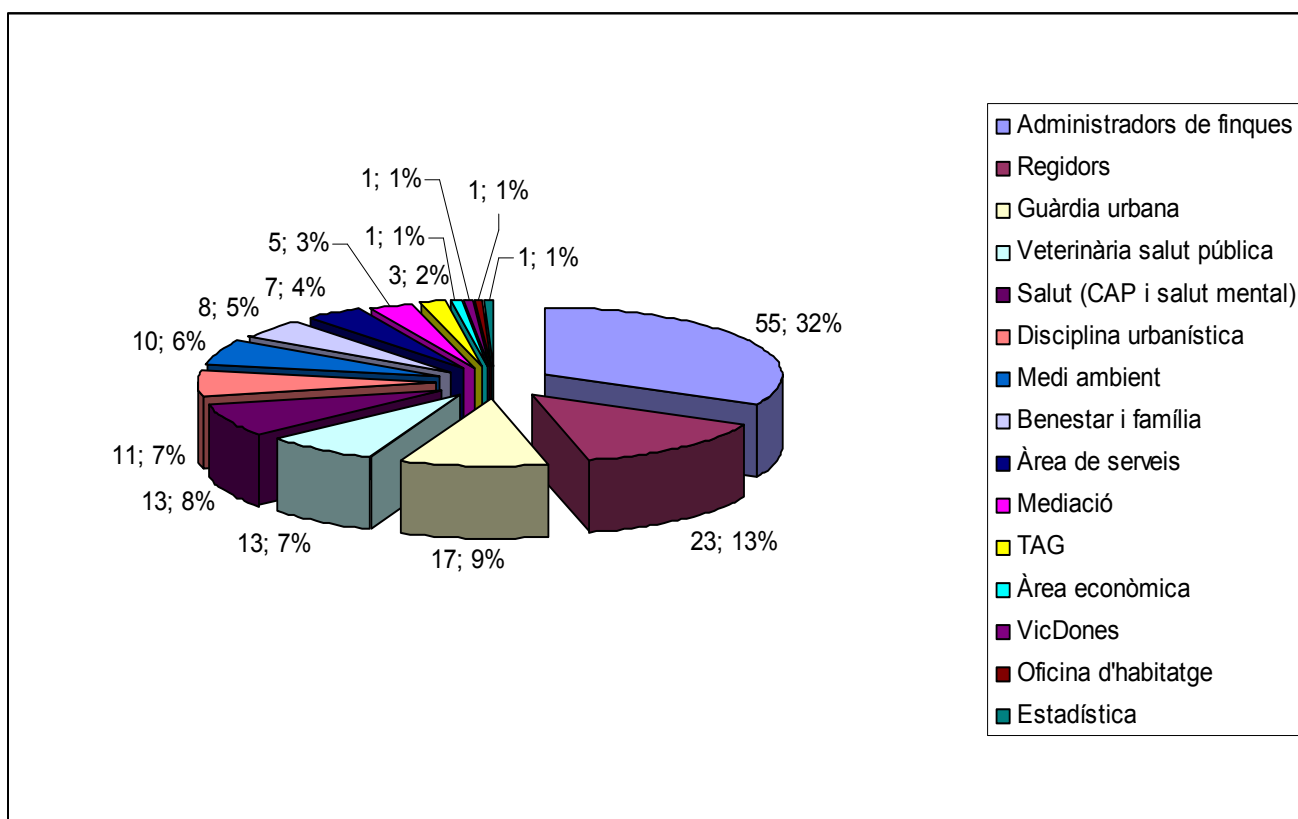
<sup>3</sup> En aquest punt, ens referim a casos com: matar animals als patis interiors, insults entre veïns, utilització inadequada d'espais privatis, prostitució, drogues, maltractaments, etc.



### 1.3. Gestió de les queixes

Els agents cívics han realitzat un total de **1.303 seguiments de les queixes**, entre visites, trucades i gestions diverses.

Del total de seguiments fets, **169 (un 12,9% del total) han requerit un cop de mà d'altres** departaments o equips de treball, tant interns municipals com externs. La relació és la següent:





## 2. L'ATENCIÓ A LES COMUNITATS VEÏNALS I EL SUPORT A LA PRESIDÈNCIA

### 2.1. Entrevistes a presidents i presidentes d'escala

Per identificar les problemàtiques més freqüents de les escales veïnals i poder donar un suport a les presidències, s'han realitzat **63 entrevistes a presidents i presidentes d'escala**. La distribució per barris és la següent:

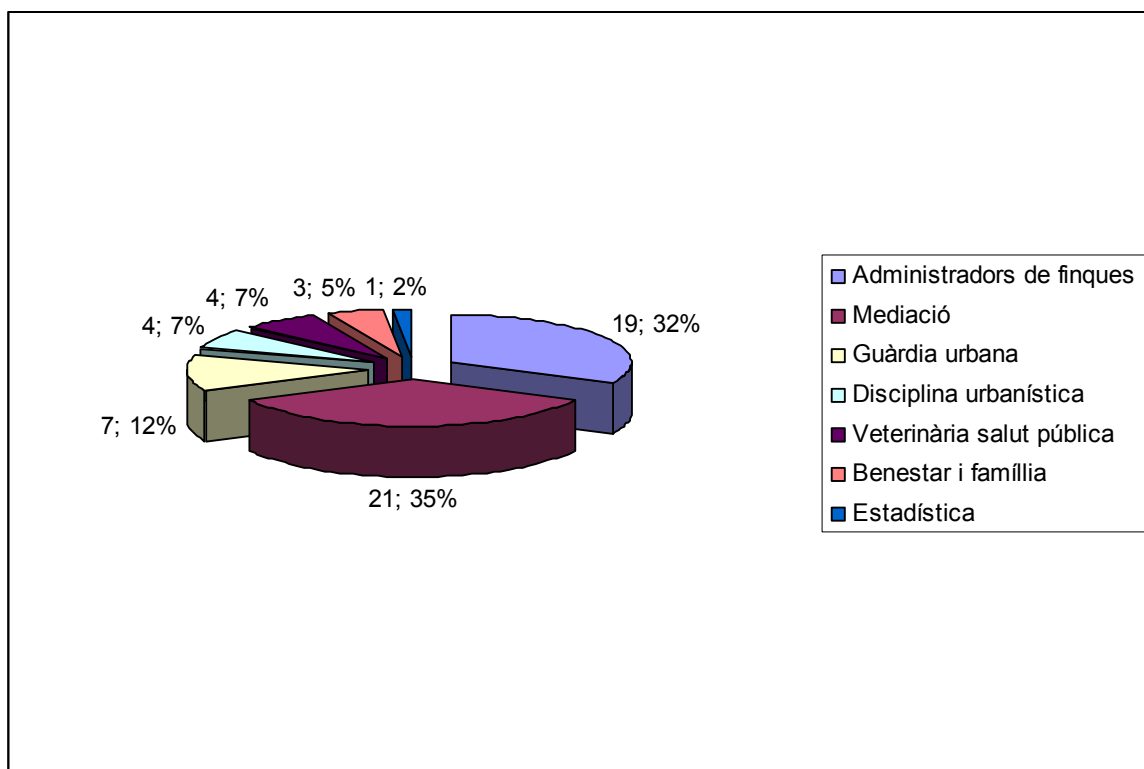
Gurb	59
Can Robert	3
Centrevic	1

Tot i que no s'han fet moltes entrevistes noves, s'ha vetllat per gestionar les necessitats dels presidents i presidentes detectats. Les demandes que han aparegut a les entrevistes s'han convertit **en 630 gestions realitzades**, que són, bàsicament, trucades i visites a les escales. Per barris es distribueixen de la manera següent:

BARRI	GESTIONS REALITZADES
Remei	91
Habitatge Montseny	49
Caputxins	151
Pla de l'Estadi	145
Gurb	51
La Calla	22
Nadal	9
Sant Pere	50
Centre històric	30
Osona	28
Santa Clara	4



**60 de les gestions** que s'han realitzat, han requerit la col·laboració amb altres departaments o serveis externs (un 9,5% del total). La relació és la següent:





## 3. CAMPANYES DE CIVISME ALS ESPAIS COMUNITARIS

### 3.1. Campanyes als espais comunitaris

**648 habitatges** reben informació en relació al civisme als espais comunitaris. Totes les campanyes que es realitzen són a petició dels veïns i veïnes o presidents i presidentes d'escala. El detall de les campanyes realitzades és el següent:

TIPOLOGIA DE CAMPANYA	NOMBRE DE PISOS
Cuques	97
Toldos, trastos i roba estesa als balcons	18
No llençar porqueria al pati	44
Neteja per rotació de l'escala i els replans	204
No embrutar l'escala	36
Sorolls	143
Llençar bosses d'escombraries a patis comunitaris	18
No donar menjar als animals als espais comunitaris	48
Pudors i baixar les escombraries regalimant.	24
Escopits i regalims d'escombraries a l'escala	8
Cotxets a l'escala	8



**Ajuntament de Vic**  
Regidoria de Convivència i Seguretat

**TASCA EDUCATIVA**

**AMB**

**LA CIUTADANIA**



ACTIVITAT	PERÍODE DE REALITZACIÓ	DESCRIPCIÓ	PARTICIPANTS
Tallers de coneixement de l'entorn	dues sessions: 15 de juny i 2 de desembre	Es tracta el tema del civisme i la convivència als espais públics, comuns i privats d'una manera participativa i comparativa amb els països d'origen. També s'inclou una dinàmica de recollida selectiva.	12 joves de diverses nacionalitats i 7 dones marroquines
Casals d'estiu: Fem d'agents cívics!	4, 7, 12, 13, 14, 15, 20 de juliol	Activitat que acostua els agents cívics i la seva tasca als casals d'estiu municipals i al de l'OAR.	420 nens i nenes
Cívics 2011: Fem d'agents cívics!	6 i 11 de juliol	Joc de pistes per Vic i debat sobre el civisme i la convivència a la ciutat per conèixer la figura de l'agent cívic i la feina que realitza.	20 joves
Preparació de la campanya de "Tinença responsable dels animals de companyia" amb el Consistori Infantil.	28 de novembre i 19 de desembre	Donar l'oportunitat als nens i nenes del Consistori Infantil de participar activament en la gestió i execució d'una campanya de civisme.	19 nens i nenes





**Ajuntament de Vic**

Regidoria de Convivència i Seguretat

## **RUTES CÍVIQUES**



### 1. Rutes cíviques

Del 21 de novembre al 30 de desembre es realitzen **11 vegades les rutes cíviques**, hi ha la **presentació a 48 comerços** i es fan **65 visites a aquests comerços**. La distribució és la següent:

<b>RUTA</b>	<b>ZONA</b>	<b>NÚMERO DE REALITZACIONS</b>	<b>NÚMERO DE COMERÇOS PRESENTATS</b>	<b>NÚMERO DE VISITES ALS COMERÇOS</b>
Ruta 1	Remei i Habitatges Montseny	5	14	14
Ruta 2	Estadi, La Calla i Horta Vermella	2	11	24
Ruta 3	Santa Anna i Plaça Osona	1	10	10
Ruta 4	Caputxins i zona Eixample Morató	3	13	17