



Ajuntament de Vic



Vic,
ciutat a la
mesura humana

Servei d'Agents Cívics

memòria 2018

Nabila Akoudad

Eva Hidalgo

Begoña Luengo

Àngels Masoliver

Cristina Molas

Adam Núñez

David Pujols



ÍNDEX

| | |
|--|----|
| Gestió de casos | 3 |
| Actuacions a la via pública | 12 |
| Actuacions a les comunitats de propietaris | 19 |
| Actuacions educatives | 21 |
| Altres | 26 |



Ajuntament de Vic



Vic,
ciutat a la
mesura humana

GESTIÓ DE CASOS



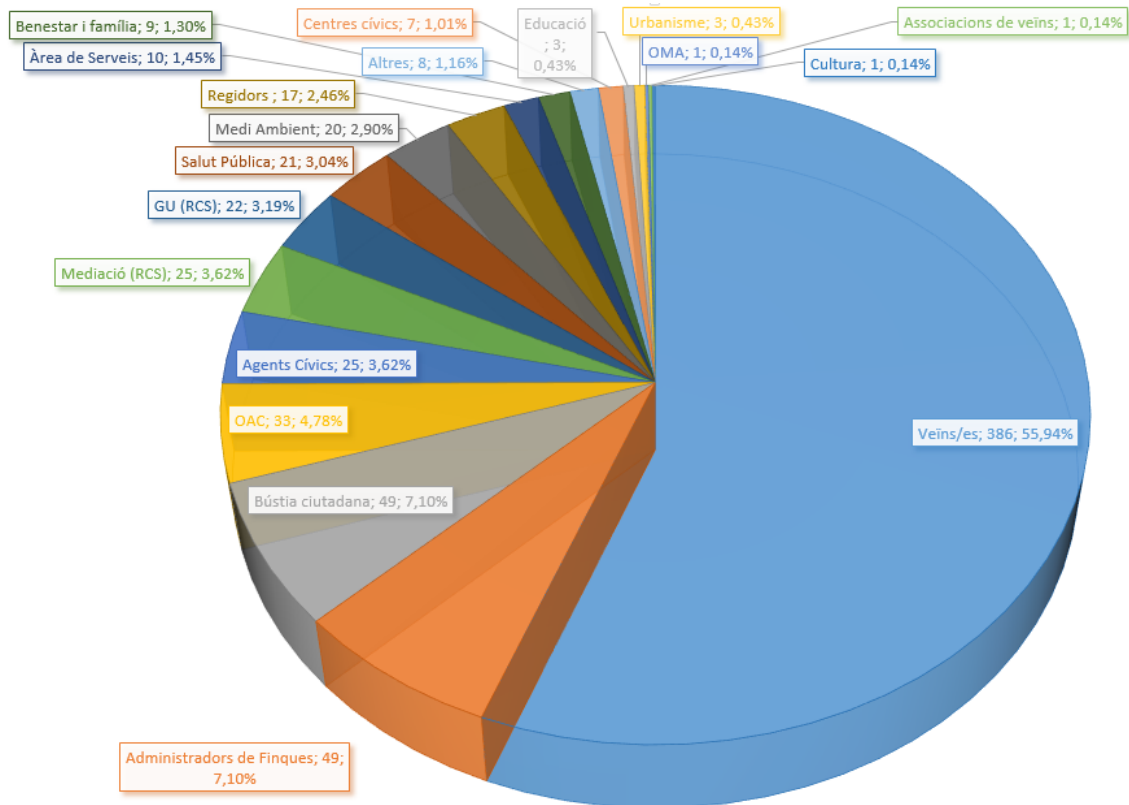
1. GESTIÓ DE CASOS

1.1. Origen dels casos

Al llarg de l'any 2018 el Servei d'Agents Cívics gestiona **690 casos**, l'origen dels quals és el següent:

| ORIGEN | Nº DE CASOS | % SOBRE EL TOTAL |
|---------------------------|-------------|------------------|
| Veïns/es | 386 | 55,94% |
| Administradors de Finques | 49 | 7,10% |
| Bústia ciutadana | 49 | 7,10% |
| OAC | 33 | 4,78% |
| Agents Cívics | 25 | 3,62% |
| Mediació (RCS) | 25 | 3,62% |
| GU (RCS) | 22 | 3,19% |
| Salut Pública | 21 | 3,04% |
| Medi Ambient | 20 | 2,90% |
| Regidors | 17 | 2,46% |
| Àrea de Serveis | 10 | 1,45% |
| Benestar i família | 9 | 1,30% |
| Altres | 8 | 1,16% |
| Centres cívics | 7 | 1,01% |
| Educació | 3 | 0,43% |
| Urbanisme | 3 | 0,43% |
| OMA | 1 | 0,14% |
| Associacions de veïns | 1 | 0,14% |
| Cultura | 1 | 0,14% |

En relació a l'origen dels casos, i en percentatges sobre el total, observem que el **59,56% dels casos rebuts provenen directament de la feina del Servei d'Agents Cívics i de les peticions de la ciutadania**. Aquestes dades demostren una consolidació del servei de cara als vigatans i vigatanes, que no dubten a contactar amb els agents cívics si tenen algun problema. El gràfic il·lustra els percentatges esmentats:



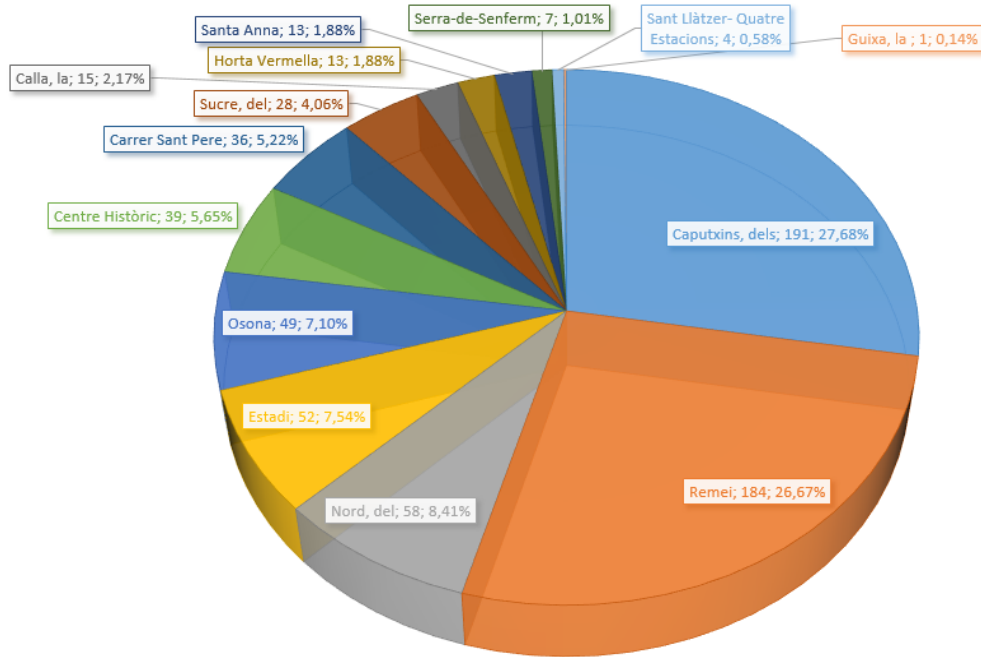
1.2. Distribució dels casos per barris

Els 690 casos gestionats s'ubiquen als barris següents:

| BARRIS | Nº DE CASOS | % SOBRE EL TOTAL |
|--------------------------------|-------------|------------------|
| Caputxins, dels | 191 | 27,68% |
| Remei | 184 | 26,67% |
| Nord, del | 58 | 8,41% |
| Estadi | 52 | 7,54% |
| Osona | 49 | 7,10% |
| Centre Històric | 39 | 5,65% |
| Carrer Sant Pere | 36 | 5,22% |
| Sucre, del | 28 | 4,06% |
| Calla, la | 15 | 2,17% |
| Horta Vermella | 13 | 1,88% |
| Santa Anna | 13 | 1,88% |
| Serra-de-Senferm | 7 | 1,01% |
| Sant Llàtzer- Quatre Estacions | 4 | 0,58% |
| Guixa, la | 1 | 0,14% |



Els barris **Dels Caputxins i del Remei concentren més del 50%** del total de casos gestionats. Són, també, els barris on hi ha més densitat de població. El següent gràfic il·lustra els percentatges esmentats:



1.3. Tipologia dels casos

Els casos rebuts responen a les següents temàtiques:

| TIPOLOGIA | Nº DE CASOS | % SOBRE EL TOTAL |
|---|-------------|------------------|
| Veïnal. Tinença responsable d'animals domèstics | 87 | 12,61% |
| Via pública. Tinença responsable d'animals domèstics: deposicions i orins | 46 | 6,67% |
| Via pública. Ús de papereres, contenidors i recollida de residus | 46 | 6,67% |
| Veïnal. Immissions: sorolls | 44 | 6,38% |
| Via pública. Manteniment de la ciutat: mobiliari urbà i elements estructurals | 37 | 5,36% |
| Veïnal. Plagues d'insectes i rossegadors | 34 | 4,93% |
| Veïnal. Llençar objectes a l'escala, patis interiors o comunitaris | 30 | 4,35% |
| Via pública. Llençar objectes o embrutar la via | 30 | 4,35% |



| | | |
|--|----|-------|
| pública | | |
| Veïnal. Total altres | 29 | 4,20% |
| Via pública. Alimentar animals a la via pública | 25 | 3,62% |
| Veïnal. Salubritat dels espais comunitaris | 24 | 3,48% |
| Via pública. Tinença responsable d'animals domèstics: animals abandonats | 23 | 3,33% |
| Veïnal. Regatge i roba estesa (art. 110) | 21 | 3,04% |
| Veïnal. Ús dels espais comuns (ocupació amb objectes particulars, com bicicletes) | 18 | 2,61% |
| Via pública. Circulació: estacionament de vehicles, guals, zona de càrrega i descàrrega... | 17 | 2,46% |
| Via pública. Salut pública: dejeccions, defecacions, orins | 15 | 2,17% |
| Via pública. Total altres | 14 | 2,03% |
| Veïnal. Acumulació d'andròmines i trastos als habitatges | 12 | 1,74% |
| Veïnal. Immissions: olors i fums | 11 | 1,59% |
| Via pública. Salut pública: plagues urbanes d'animals | 11 | 1,59% |
| Ús d'espais públics (parcs i places). Col·lectius de persones als espais públics | 8 | 1,16% |
| Veïnal. Dificultats de relació / comunicació | 8 | 1,16% |
| Veïnal. Ocupacions il·legals | 8 | 1,16% |
| Veïnal. Salubritat dels habitatges | 8 | 1,16% |
| Ús d'espais públics (parcs i places). Convivència en l'ús i gaudi de l'espai públic | 7 | 1,01% |
| Ús d'espais públics (parcs i places). Total altres | 6 | 0,87% |
| Via pública. Circulació: bicicletes, vianants i vehicles | 6 | 0,87% |
| Via pública. Ocupacions de la via pública: mercat, terrasses... | 6 | 0,87% |
| Activitats econòmiques. Immissions: olors, sorolls i fums | 5 | 0,72% |
| Veïnal. Humitats | 5 | 0,72% |
| Veïnal. Teles i tendals | 5 | 0,72% |
| Activitats econòmiques. Total altres | 4 | 0,58% |
| Veïnal. Gestió de la comunitat (impagaments, quotes...) | 4 | 0,58% |
| Veïnal. Instal·lacions (antenes, aparells de climatització i diversos) | 4 | 0,58% |
| Via pública. Immissions: sorolls, olors o fums | 4 | 0,58% |
| Activitats econòmiques. Llicències | 3 | 0,43% |
| Activitats econòmiques. Qüestions derivades del consum | 3 | 0,43% |
| Escolar. Absentisme escolar | 3 | 0,43% |
| Ús d'espais públics (parcs i places). Serveis i equipaments municipals | 3 | 0,43% |
| Altres problemàtiques. Ciutadania en risc d'exclusió (diògenes, salut mental, | 2 | 0,29% |



| | | |
|---|---|-------|
| dependències...) | | |
| Altres problemàtiques.Prostitució | 2 | 0,29% |
| Veïnal. Obres | 2 | 0,29% |
| Via pública. Grafits | 2 | 0,29% |
| Altres problemàtiques. Possibles maltractaments | 1 | 0,14% |
| Altres problemàtiques.Nens sols al domicili o a la via pública | 1 | 0,14% |
| Altres problemàtiques.Total altres | 1 | 0,14% |
| Ús d'espais públics (parcs i places). Consum d'alcohol o drogues als espais públics | 1 | 0,14% |
| Via pública. Danys al patrimoni municipal (llums, contenidors...) | 1 | 0,14% |
| Via pública. Mendicitat | 1 | 0,14% |
| Via pública. Ocupacions de la via pública: propaganda no autoritzada | 1 | 0,14% |
| Via pública. Salut pública: tràfic de substàncies estupefaents | 1 | 0,14% |

En relació a la tipologia de casos, observem que les problemàtiques associades a animals domèstics, alimentació d'animals urbans i plagues d'insectes sumen 226 casos, el 32,75% del total. (percentatges molt similars a l'any 2017)

1.4. Gestió dels casos

El Servei d'Agents Cívics realitza un total de **6.529 seguiments de les queixes**, entre visites, trucades i gestions diverses. El detall de cada seguiment es contempla a la taula següent:

| SEGUIMENTS | NºDE SEGUIM. | % SOBRE EL TOTAL |
|--------------------------------|--------------|------------------|
| Control visual | 1.976 | 30,26% |
| Trucada | 1.245 | 19,07% |
| Coordinació amb altres serveis | 1.105 | 16,92% |
| Visita a domicili | 912 | 13,97% |
| Correu electrònic | 414 | 6,34% |
| Gestió diversa | 353 | 5,41% |
| Porta a porta | 155 | 2,37% |
| Informació / Assessorament | 128 | 1,96% |
| Reunió de coordinació | 99 | 1,52% |
| Visita a l'oficina | 34 | 0,52% |
| Seguiment del cas | 29 | 0,44% |



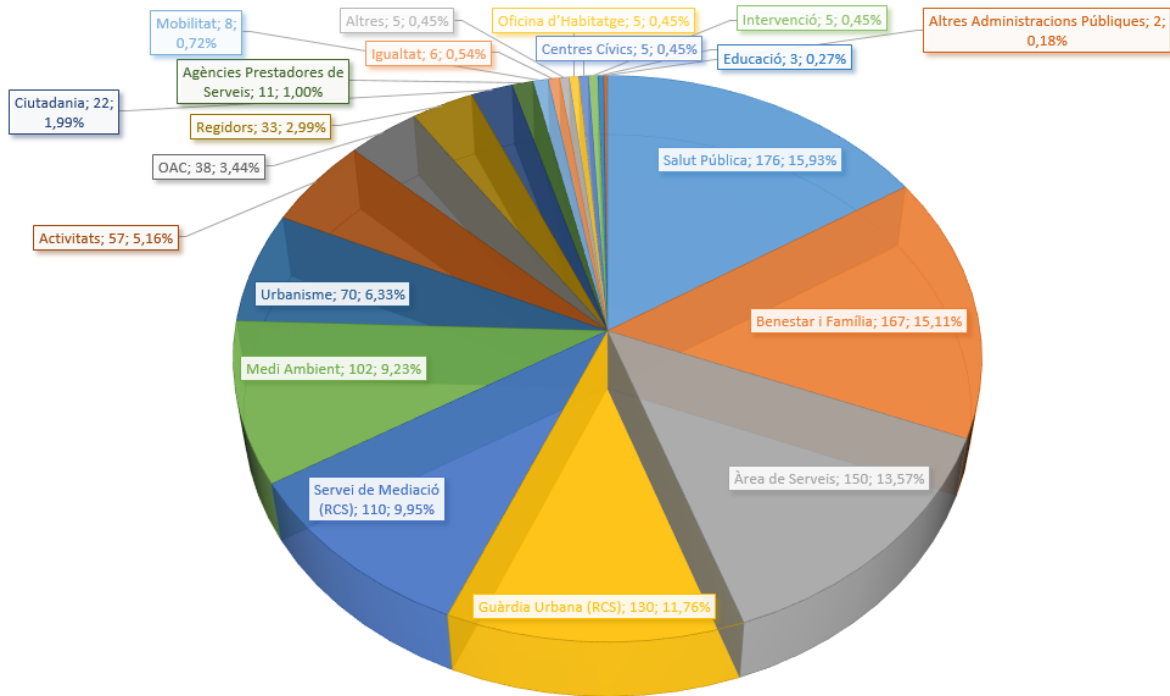
| | | |
|---------------------------------|----|-------|
| Entrevista individual | 27 | 0,41% |
| Carta de citació | 13 | 0,20% |
| Lliurament d'avís informatiu | 13 | 0,20% |
| Denúncia | 5 | 0,08% |
| Seguiment reunió coordinació | 5 | 0,08% |
| Derivació | 4 | 0,06% |
| Informe | 3 | 0,05% |
| Reunió amb comunitats | 3 | 0,05% |
| Acompanyament inspecció sanitat | 2 | 0,03% |
| Entrevista grupal | 2 | 0,03% |
| Bustiada | 1 | 0,02% |
| Junta de propietaris | 1 | 0,02% |

Del total de seguiments i gestions realitzades, **1.105 (un 16,92% del total) han requerit un cop de mà d'altres departaments o equips de treball**, tant interns municipals com externs. La relació detallada dels seguiments de casos realitzada amb els altres departaments de l'ajuntament i altres serveis externs és la següent:

| SEGUIMENT ALTRES DEPARTAMENTS | Nº DE SEGUIM. | % SOBRE EL TOTAL |
|----------------------------------|---------------|------------------|
| Salut Pública | 176 | 15,92 % |
| Benestar i Família | 167 | 15,11 % |
| Àrea de Serveis | 150 | 13,57 % |
| Guàrdia Urbana (RCS) | 130 | 11,76 % |
| Servei de Mediació (RCS) | 110 | 9,95 % |
| Medi Ambient | 102 | 9,23 % |
| Urbanisme | 70 | 6,33 % |
| Activitats | 57 | 5,16 % |
| OAC | 38 | 3,44 % |
| Regidors | 33 | 2,99 % |
| Ciutadania | 22 | 1,99 % |
| Agències Prestadores de Serveis | 11 | 1,00 % |
| Mobilitat | 8 | 0,72 % |
| Igualtat | 6 | 0,54 % |
| Altres | 5 | 0,45% |
| Oficina d'Habitatge | 5 | 0,45% |
| Centres Cívics | 5 | 0,45% |
| Intervenció | 5 | 0,45% |
| Educació | 3 | 0,27 % |
| Altres Administracions Públiques | 2 | 0,18 % |



El gràfic il·lustra el volum total d'intervencions realitzades:



1.5. Casos tancats

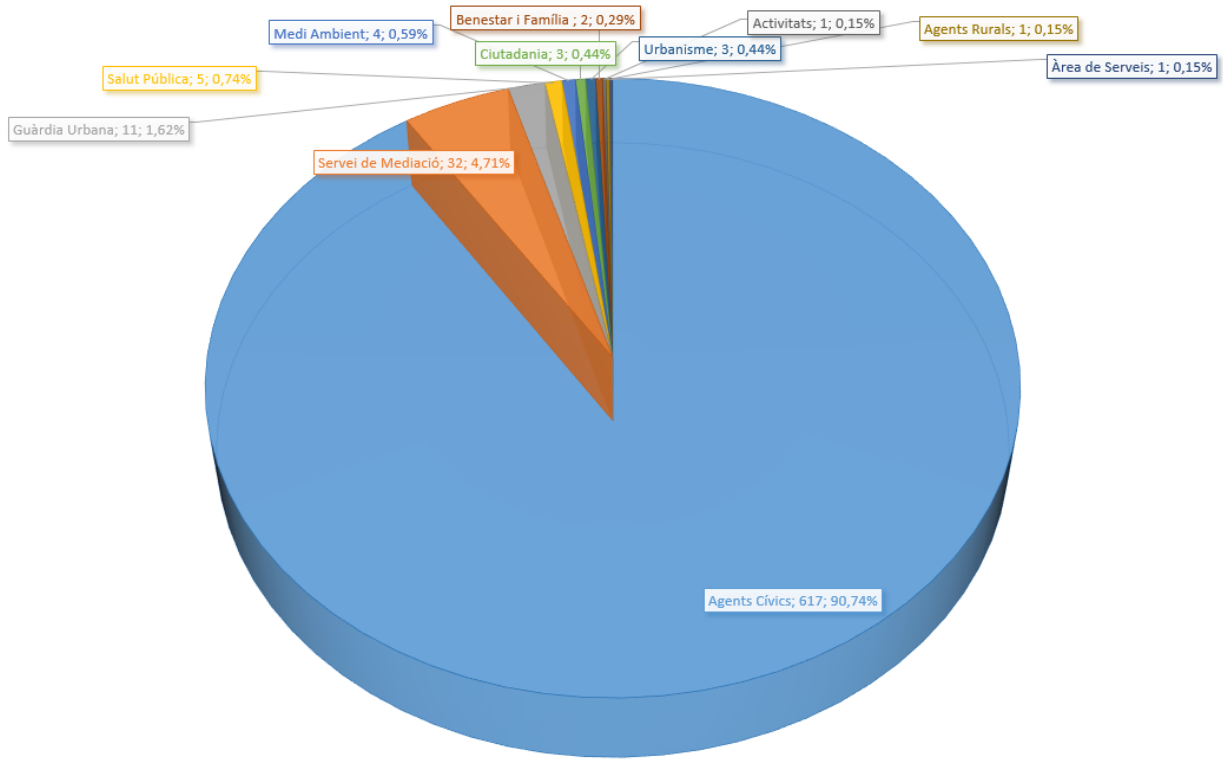
Durant el període de gener a desembre es tanquen 680 casos, alguns dels quals responen a incidències que s'estaven treballant des de l'any anterior.

La majoria dels casos, 617, es tanquen perquè la intervenció del Servei d'Agents Cívics resol el problema. Aquest volum representa un 90,73% del total. Els 63 casos restants es tanquen amb la derivació a altres departaments, ja que calen intervencions que van més enllà de la tasca pedagògica del Servei d'Agents Cívics. La relació de casos tancats per derivació és la següent:

| TANCAMENTS PER DERIVACIÓ | Nº DE CASOS TANCATS | % SOBRE EL TOTAL |
|--------------------------|---------------------|------------------|
| Servei de Mediació (RCS) | 32 | 50,79 % |
| Guàrdia Urbana (RCS) | 11 | 17,46 % |
| Salut Pública | 5 | 7,94 % |
| Medi Ambient | 4 | 6,35 % |
| Ciudadania | 3 | 4,76 % |
| Urbanisme | 3 | 4,76 % |
| Benestar i Família | 2 | 3,71 % |
| Activitats | 1 | 1,59 % |
| Agents rurals | 1 | 1,59 % |
| Àrea de Serveis | 1 | 1,59 % |



El següent gràfic il·lustra els percentatges de tancament de casos:





Ajuntament de Vic



Vic,
ciutat a la
mesura humana

ACTUACIONS A LA VIA PÚBLICA



2. ACTUACIONS A LA VIA PÚBLICA

2.1. Avisos informatius en matèria d'instal·lació d'antenes parabòliques a la via pública. (art. 212 ordenança civisme)

Els agents cívics lliuren **2 avisos** informatius perquè els veïns o veïnes retirin l'antena que dona a la via pública. D'aquests avisos, **1** s'ha hagut de derivar a la guàrdia urbana. Si fem una comparativa de les memòries, veurem com cada any s'informen menys persones per instal·lar malament l'antena. Això significa que aquest punt de la normativa està molt interioritzat entre la ciutadania.

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

Els agents cívics informen **47 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 | 18 |
| Estadi | 14 |
| Centre Històric | 5 |
| Dels Caputxins | 3 |
| Sant Pere | 3 |
| Osona | 2 |
| Del Nord | 2 |

2.3. Detecció d'elements estructurals i mobiliari urbà. (títol III ordenança civisme)

Els agents cívics identifiquen **53 elements del mobiliari urbà** de la ciutat en mal estat, i que es deriven a l'Àrea de serveis. Ens referim a aspectes com papereres trencades, reixes en mal estat, embornals embossats, etc.



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

Emmarcat en el projecte de Treball als barris, els agents cívics realitzen **209 seguiments periòdics als parcs i places** del centre i el sud de la ciutat, a fi d'identificar la tipologia d'espai i els usuaris que s'hi reuneixen.

ACTUACIONS VINCULADES A SALUT PÚBLICA

2.5 Campanya informativa "A Vic, xips per a a tots". (article 15 decret legislatiu 2/2008 de protecció dels animals)

Al llarg del 2018 es porta a terme una campanya en col·laboració amb tots els centres veterinaris de la ciutat per tal que els amos de gossos, gats i fures de Vic, puguin implantar el xip al seu animal de companyia gaudint d'un 50% de descompte si també el censen a l'Ajuntament. **124 gossos i 31 gats s'han adherit a la campanya.**

2.6. Campanya de tinença responsable amb els animals domèstics (Ordenança municipal de tinença responsable)

El Servei d'Agents Cívics realitza una campanya anual per reduir els orins i els excrements a la via pública i fomentar la tinença responsable. Al llarg de l'any, les accions que es porten a terme són:

- **45 controls** a tots els cinc espais de lleure de gossos per saber si estan en bon estat de manteniment o hi ha incidències.
- Campanya informativa a peu de carrer: **321 persones informades**
- **63 controls** visuals d'orins al C. De Gurb, i prova pilot de neteja de la font del carrer amb productes enzimàtics per comprovar si funciona.

A més a més, el Servei d'Agents Cívics fa un control a les zones on s'ha detectat més presència de deposicions de gossos i d'on s'han rebut més queixes ciutadanes. Al llarg de l'any s'han fet controls de paisà durant **136 dies, en 128 hores de dedicació, i s'ha observat si 680 gossos complien amb la normativa** i els amos recullen excrements. De tot el treball que es va realitzar es van poder aixecar **25 actes**: 18 per embrutar amb deposicions de gossos la via pública; 5 per gossos deslligats en situacions que malmeten la convivència al carrer; i 2 per conduir GPP sense les condicions que estipula la legislació. El



percentatge d'incivisme, per tant, ronda el dels anys anteriors: estem parlant d'un 3% aproximadament.

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

El Servei d'Agents Cívics gestiona les **captures de 49 gats de carrer** que s'instal·len en jardins o cases particulars, i generen queixes ciutadanes, o bé que formen part de colònies no controlades de la ciutat.

Els agents cívics també gestionen el manteniment de la **colònia de gats municipal**, al Puig dels Jueus. Algunes de les actuacions realitzades són:

- Gestió del voluntariat.
- Revisió setmanal del recinte.
- Abastiment de material tècnic i de manutenció a la colònia.

ACTUACIONS VINCULADES A MEDI AMBIENT

2.8. Controls visuals a les papereres amb bosses i grans envasos (art. 41 i 124 ordenança civisme)

Per evitar l'abandonament de bosses d'escombraries fora de contenidors i evitar l'incivisme amb la recollida selectiva, els agents cívics realitzen **65 controls a papereres i contenidors, obren 85 bosses mal ubicades i n'identifiquen 30 adreces**, les quals reben la visita del personal municipal per explicar-los la normativa al respecte. La relació detallada dels punts on s'ha realitzat el control d'aquesta temàtica és la següent:

| ZONA | BOSSES D'ESCOMBRARIES OBERTES | ADRECES IDENTIFICADES |
|-----------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Dels Caputxins | 39 | 11 |
| Del Nord | 20 | 9 |
| Centre Històric | 12 | 6 |
| Remei | 6 | 1 |
| Sant Pere | 5 | 1 |
| Sant Llàtzer | 3 | 2 |



2.9. Campanya informativa i controls visuals al Josep Maria Sert. (art. 41 ordenança civisme)

En els últims anys, s'ha detectat que el parc Josep M. Sert és un dels punts de la ciutat on hi ha més abandonament de residus a l'espai públic. Enguany, els agents cívics intensifiquen els controls a les entrades i les sortides de l'institut de Vic, per fer pedagogia entre l'alumnat del centre i funcionar com a altaveus per a la resta de joves. Al llarg de l'any, es realitzen **17 controls** en època lectiva.

2.10. 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)

Amb la col·laboració de l'àrea de serveis s'instal·len cartells itinerants a **24 punts de la ciutat**, a requeriment de veïns i veïnes. Els missatges de la cartellera són:

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

També se n'instal·len de forma permanent de respecte a la colònia de gats del Puig dels Jueus.



ACTUACIONS VINCULADES A MOBILITAT

2.11. Campanya informativa de la Z-DUMA (art. 28 Ordenança de mobilitat i seguretat viària)

A la primavera, el Servei d'Agents Cívics col·labora donant informació de la implantació de la Z-DUMA. En total es fan **controls en 13 dies**, en **56** distribucions horàries i d'ubicacions diferents, en **139** hores de treball. S'informen **1.261 persones**. En tots els dies de control s'han visualitzat cotxes mal estacionats, a l'herba, a la vorera o a la zona de les passeres de fusta.





2.12. Inici del Biciregistre de la Red de Ciudades Por la Bicicleta

A l'abril s'inicia la campanya de bicis i, amb ella, el Biciregistre, una base de dades dels municipis socis de la Red de Ciudades Por la Bicicleta, que permet registrar la bicicleta, identificar-la amb uns adhesius i recuperar-la més fàcilment en cas de pèrdua o robatori. En aquests mesos de campanya, **70 usuaris es donen d'alta a l'aplicatiu, es registren 59 bicicletes particulars i l'Ajuntament dona d'alta, a més a més, les seves 28 bicicletes pròpies.**



2.13. Campanya informativa de circulació amb bicicleta (article 13 Ordenança de mobilitat i seguretat viària)

Al llarg del 2018 es realitza una campanya per fomentar l'ús de la bicicleta per la ciutat i per circular amb seguretat. Els resultats de la campanya són:

- 21.000 tríptics repartits a les llars
- 1.400 tríptics repartits a escoles, centres cívics, autoescoles, comerços especialitzats, etc.
- 600 tríptics repartits a les comunitats religioses

- 742 ciclistes informats a peu de carrer
- 71 dies de dedicació
- 131 hores de dedicació





De les 742 persones informades, 702 eren homes i 25 dones. El percentatge diferencial entre un i altre gènere és molt i molt alt. Això significa que cal fer polítiques específiques per fomentar la bicicleta entre les dones.

| CIRCULEN CORRECTAMENT | HOMES | DONES |
|--------------------------|--------------|------------|
| Sí : 482 (64,95%) | 457 (65,09%) | 25 (62,5%) |

| FRANJA D'EDAT | HOMES | DONES |
|-------------------|-------|-------|
| Menors de 15 anys | 8 | 0 |
| De 16 a 25 anys | 125 | 9 |
| De 26 a 60 anys | 545 | 31 |
| Majors de 60 | 24 | 0 |

| MOTIVACIÓ DE LES INFRACCIONS MÉS GENERALITZADES | |
|--|----|
| Guanyar temps | 37 |
| Costum | 22 |
| Desconeixement de la normativa | 19 |
| Temor | 13 |
| Altres | 7 |
| Total de respostes | 98 |

D'aquestes taules de resultats, val la pena destacar la tipologia d'infraaccions més repetides de les

| TIPUS D'INFRACCIÓ | HOMES | DONES |
|---|-------|-------|
| Aparcar on no toca: 3 | 3 | 0 |
| Circular contra direcció: 68 Menors de 15 anys: 1 De 16 a 25 anys: 9 De 26 a 60 anys: 55 Majors de 60 anys: 3 | 62 | 6 |
| Circular pas de vianants: 24 Menors de 15 anys: 2 De 16 a 25 anys: 4 De 26 a 60 anys: 18 | 23 | 1 |
| Circular per la vorera: 128 Menors de 15 anys: 1 De 16 a 25 anys: 30 De 26 a 60 anys: 94 Majors de 60 anys: 3 | 121 | 7 |
| Excés velocitat: 4 | 4 | 0 |
| No respectar senyalització: 1 | 1 | 0 |
| Utilitzar aparells: 5 | 5 | 0 |

persones ciclistes: circular per la vorera i circular en contra direcció. També és destacat el nombre de ciclistes que travessen el pas de vianants sobre la bicicleta.

Els motius de les infraaccions són clars també: per guanyar temps i per costum. Cal incidir en els hàbits de la gent a l'hora de desplaçar-se amb la bicicleta i i revisar la normativa perquè el ciclista pugui guanyar temps circulant sense cometre infraaccions.



Ajuntament de Vic



Vic,
ciutat a la
mesura humana

ACTUACIONS A LES COMUNITATS DE PROPIETARIS



3. CAMPANYES DE CIVISME ALS ESPAIS COMUNITARIS

527 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 LA CAMPANYA | BARRIS DE CAMPANYA | NÚM HABITATGES INFORMATS |
|--|--------------------|--------------------------|
| 1 Veïnals (ordenances municipals o llei propietat horitzontal) | | |
| 1.4. Salubritat dels espais comunitaris | Remei | 40 |
| | Sant Pere | 22 |
| | Estadi | 10 |
| | Dels Caputxins | 4 |
| 1.5. Llençar objectes a l'escala, patis interiors o comunitaris | Dels Caputxins | 52 |
| | Remei | 47 |
| | Sant Pere | 20 |
| 1.9. Ús dels espais comuns (ocupació amb objectes particulars, com bicicletes) | Dels Caputxins | 22 |
| | Estadi | 8 |
| 1.12. Plagues d'insectes i rosegadors | Remei | 112 |
| | Dels Caputxins | 26 |
| 1.16. Tinença responsable d'animals domèstics: molèsties al veïnat | Santa Anna | 54 |
| | Dels Caputxins | 22 |
| 1.17. Regatge i roba estesa (art. 110) | Dels Caputxins | 6 |
| | Remei | 4 |
| 1.18. Salubritat dels habitatges | Remei | 42 |
| 3. Via pública (ordenances municipals) | | |
| 3.8. Alimentar animals a la via pública | Sant Pere | 22 |
| | Estadi | 8 |
| 3.9. Ús de papereres, contenidors i recollida de residus | La Guixa | 6 |





Ajuntament de Vic





Vic,
ciutat a la
mesura humana

ACTUACIONS EDUCATIVES





| ACTIVITAT | PERÍODE DE REALITZACIÓ | DESCRIPCIÓ | PARTICIPANTS I RESULTATS |
|---|------------------------------|--|---|
| Sessions acollida | Últim dimarts de cada mes | Les sessions d'acollida són espais on les persones nouvingudes poden conèixer el funcionament de la ciutat, els serveis públics que se'ls ofereixen i els drets i deures ciutadans. Es realitzen juntament amb OMA. | 421 persones nouvingudes |
| Coneixement de l'entorn – 9 a Vic | 6 sessions al llarg de l'any | Persones nouvingudes a la ciutat fan un itinerari formatiu pels diferents serveis de la ciutat, per conèixer-los amb més profunditat. I un d'aquests serveis és el d'agents cívics. | 59 persones nouvingudes |
| El preu de l'incivisme. Curs escolar 2017-18 | De novembre'17 a abril'18 | <p>Gravació de nous vídeos de reflexió sobre el civisme a la ciutat, els vídeos I-GENERATION, a partir d'un treball de reflexió amb el material <i>El preu de l'incivisme</i>.</p>   <p>#iGeneration. El preu de l'incivisme amb les deixalles. https://www.youtube.com/watch?v=v85LN3y_XM</p> <p>#iGeneration. El preu de l'incivisme amb els gossos. https://www.youtube.com/watch?v=J55kph9sC_w</p> <p>#iGeneration. El preu de l'incivisme amb el mobiliari urbà. https://www.youtube.com/watch?v=7NZrQVtGYvY</p> | <p>Novembre: Sessió participativa per extreure les preguntes del vídeo I-generation, amb 35 alumnes d'Higiene Bucodental i Química Ambiental.</p> <p>Novembre: sessió de treball amb 361 alumnes de grau mitjà, superior, Batxillerat i 4rt d'ESO (de 23 grups) de l'Institut de Vic.</p> <p>Desembre: 7 persones participen a la gravació dels vídeos I-generation</p> <p>Gener: instal·lació de dos cendrers de peu als exteriors del centre</p> <p>5 d'abril, presentació dels 3 vídeos amb l'assistència de 73 nois i noies. L'alumnat d'alimentària prepara un pica-pica per a tothom.</p> |



| ACTIVITAT | PERÍODE DE REALITZACIÓ | DESCRIPCIÓ | PARTICIPANTS I RESULTATS |
|--|------------------------|--|--------------------------|
| Presentem els agents cívics a l'Andersen | 20 i 22 de març | <p>En el marc de la Setmana de la Solidaritat i els valors, l'escola pretén que l'alumnat conegui els serveis de l'Ajuntament que tenen vinculació amb els bons hàbits i el respecte. Per aquest motiu, des de Direcció del centre contacten amb els agents cívics i els conviden a explicar la seva feina a cycle mitjà (4rt) i cycle superior.</p>  | 165 alumnes |
| Presentació dels agents cívics a la Casa d'Oficis | 13 d'abril | Breu resum informatiu de les tasques que realitza el servei d'agents cívics a la ciutat de Vic. | 8 joves |
| Cívics | 2, 3 i 4 de juliol | <p>Setmana temàtica dins el Cívics dedicada a la mobilitat amb la bicicleta. Els joves fan una gimcana per la ciutat, participen en un taller de reciclatge de bicicletes i es diverteixen en un circuit d'obstacles.</p>  | 20 joves |



| ACTIVITAT | PERÍODE DE REALITZACIÓ | DESCRIPCIÓ | PARTICIPANTS I RESULTATS |
|---|------------------------------|--|--------------------------|
| Sessió amb els joves MENA | 29 novembre | <p>Sessió que realitzem als 16 nois MENA (menors estrangers no acompanyats) conjuntament Guàrdia Urbana, Mossos d'esquadra i els Agents cívics, per explicar les normes de civisme que tenim a Vic.</p>  | 16 joves |
| Taller "Com podem presentar les instàncies de forma telemàtica" | 10 d'octubre i 8 de novembre | <p>Suport al taller "Com podem presentar les instàncies de forma telemàtica" dirigit a presidents i presidentes de les comunitats de propietaris que no tenen administrador de finques i coorganitzat amb el Servei de Mediació i l'OAC</p>  | 20 persones |
| Eina | 19 octubre | Visita a la comissaria i explicació sobre la feina del Servei d'Agents Cívics durant una matinal a l'alumnat d'Eina de St. Tomàs. | 5 persones |



| ACTIVITAT | PERÍODE DE REALITZACIÓ | DESCRIPCIÓ | PARTICIPANTS I RESULTATS |
|--|------------------------|---|--------------------------|
| Gimcana amb bicicleta amb l'Institut Jaume Callís | 14 de novembre | <p>Activitat que apropa a la gent jove de Vic a la mobilitat segura i sostenible amb la bicicleta a través d'una gimcana de pistes per la ciutat de Vic.</p>  | 44 joves |
| Taller de reciclatge de bicicletes | 20 de novembre | <p>En el marc de la setmana Europea de la prevenció de residus, els agents cívics coorganitzen un taller de reciclatge de bicicletes amb un col·lectiu jove de la ciutat. El resultat són 5 bicicletes reciclades, 1 de les quals se sorteja entre les persones participants. La resta es destinen a finalitats socials.</p>  | 12 joves |

En les 11 accions que s'han portat a terme al llarg de l'any, **1.246 persones** coneixen de primera mà el Servei d'Agents Cívics a través de la participació en alguna de les activitats educatives programades.



ALTRES

5.1. Reunions de treball conjunt

La tècnica del servei ha realitzat **102 reunions** de preparació d'activitats o projectes tant amb l'Ajuntament com amb entitats o altres administracions, alguns dels quals són:

Participació ciutadana

Ciudadania

Vicjove

Medi Ambient

Salut Pública

5.2. Jornada de portes obertes a la comissaria de la Guàrdia Urbana de Vic.

Els agents cívics col·laboren amb l'organització de la jornada de portes obertes a la comissaria de la Guàrdia Urbana:

- repartint **131 tríptics** als centres cívics, casals d'avis i als comerços referents
- trucant **35 persones** per convidar-les a les jornades de portes obertes.
- realitzant tallers, visites guiades i fent suport durant la jornada, que va comptar amb l'assistència d'aproximadament **150 persones**.

5.3. Servei de Mediació

El Servei d'Agents Cívics ha acompanyat 4 persones que realitzen mesures alternatives a la sanció administrativa en la seva tasca de neteja del mobiliari urbà.

L'1 de juny, van col·laborar en la sessió de treball amb **10 administradors de finques** de la ciutat que definien reptes de treball compartits.

També fan traspàs de **67 contactes** de comunitat que no tenen administrador pel projecte d'acompanyament a les comunitats de propietaris.

5.4. Salut pública

92 comprovacions de l'estat dels desfibril·ladors instal·lats a l'Estació d'autobusos i darrere la llar d'infants de l'Horta Vermella, des de gener fins a desembre de 2018.



5.5. Esports

El 3 d'octubre de 2018, el Servei d'Agents Cívics fa suport a la **Caminada de la Gent Gran** organitzada per l'àrea d'Esports de l'Ajuntament de Vic, on hi participen **340 persones**.

5.6. Acollida d'estudiants en pràctiques

A la primavera de 2018, el Servei d'Agents Cívics acull **un estudiant** en pràctiques del projecte Punt de Partida de l'Àrea d'Educació. A la tardor de 2018, s'acullen **dos estudiants** en pràctiques del mòdul de dinamització comunitària de la Casa d'Oficis.

5.7. Suport en les votacions dels pressupostos participatius 2018

Entre el 8 i el 16 de maig, el Servei d'Agents Cívics informen **170 persones** que viuen als barris de l'àrea d'influència de la zona El Nen, sobre la possibilitat de votar les accions dels pressupostos participatius.

5.8. Alcaldia

Al llarg de l'any 2018 s'han traspassat a alcaldia **66 persones** referents dels barris que poden informar a l'equip de govern sobre les problemàtiques individuals i col·lectives de la ciutat de Vic.