



Servei d'Agents Cíviques

memòria 2021

Rosa Canadell
Maria Codina
Sandra Esteve
Eva Hidalgo
Begoña Luengo
Àngels Masoliver
Cristina Molas
David Pujols
Souad Bouksimi
Arnau de Paz



Contingut

ODS 3 Salut i benestar	3
ODS 10 Reducció de les desigualtats	6
ODS 11 Ciutats i comunitats sostenibles	12
ODS 12 Consum i producció responsables	14
ODS 13 Acció climàtica	18
ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides	21



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)



155 persones informades al carrer

47 bidonets repartits

142 franges horàries de control

32 hores de dedicació

21 hores de control juntament amb GU

332 gossos visualitzats

46 expedients sancionadors

18 mostres d'ADN recollides

Percentatge de compliment de les normatives:


86%



El percentatge de compliment de les normatives baixa 10 punts en comparació a anys anteriors.

Motiu? Intensificació del treball focalitzat en sancionar gossos deslligats (més enllà dels excrements) .

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)

 **TOP** Noves instruccions i autoritzacions per a les persones alimentadores de la colònia.

Gestió del voluntariat

Abastiment setmanal de material tècnic i de manteniment

60 gats de carrer esterilitzats

ODS3.3. Plagues d'insectes – batella germànica (art. 5 de l'ordenança de civisme)

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

ODS3.4. Salubritat dels espais comunitaris - campanyes informatives porta a porta (art. 5 de l'ordenança de civisme)

236 habitatges informats de mantenir en condicions òptimes els espais comunitaris del bloc

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

696 habitatges informats de la normativa (519 són repetits a l'ODS12.1, ja que en una sola visita es donen dues informacions diferents)

81 franges horàries de control

56 hores de dedicació

3,5 hores de control juntament amb GU

6 expedients sancionadors

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



 Aquesta setmana les [#AgentsCíviques](#) hem estat informant al Pont del Remei de la importància de no alimentar coloms per millorar la salut comunitària. Més info: vic.cat/viure-a-vic/co... [#VicConvivència](#)



ODS3.6. Accions diverses per combatre la pandèmia de la Covid-19



Suport presencial a:

- la vacunació massiva a l'EAP Vic Sud al juliol
- la vacunació oportunista del MMVV al setembre
- la vacunació sense cita de l'institut La Plana del desembre

33 cartells repartits a comerços de Vic per informar de la vacunació sense cita de l'institut La Plana

ODS3.7. Vic, ciutat cardioprotegida

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

ODS3.8. Prevenció petards revetlla de st. Joan (ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica)

32 establiments de venda de petards i terrasses informades de la prohibició de fer esclatar petards F3 al casc anti



ODS3.9. Campanya "Activa el silenci" (art. 20 ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica)

TOP Nova campanya informativa

8 lones invertides situades a l'espai públic de diferents els barris

96 bars i restaurants informats de la normativa

Repartits **602** displays per posar sobre les taules dels clients de **82** establiments que tenen la terrassa oberta més enllà de les 22h





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

ODS10.1. Sessions de coneixement de l'entorn

En el seu itinerari formatiu per diferents serveis de la ciutat, **90** persones nouvingudes, repartides en **10** sessions, coneixen les agents cíviqües i la Guàrdia Urbana.

ODS10.2. Suport al "Pla de llengua i comerç"

S'acompanya a les tècniques del consorci per a la Normalització Lingüística a visitar **40** comerços regentats per persones nouvingudes. S'aprofita la visita per recollir indicadors de publicitat sobre retolació, accessibilitat i salut pública dels establiments.

ODS10.3. Suport al programa "Tracta'm bé"

Repartiment de cartells del programa "Tracta'm bé" de Serveis socials a comerços del sud de la ciutat

ODS10.4. Suport al programa de detecció de sensellarisme

Col·laboració amb Creu Roja, serveis socials i Guàrdia Urbana per detectar situacions de sensellarisme a la ciutat



ODS10.5. Mesures alternatives a la sanció administrativa

10 persones fan serveis a la comunitat amb les agents cíviqües. Dedicuen **59** hores a netejar l'entorn de la ciutat

ODS10.6. Col·laboració amb Osonament

9 persones usuàries d'Osonament aprenen la tasca de les agents cíviqües i fan treballs a la comunitat pintant tanques.

ODS10.7. Punt lila a les festes de Vic

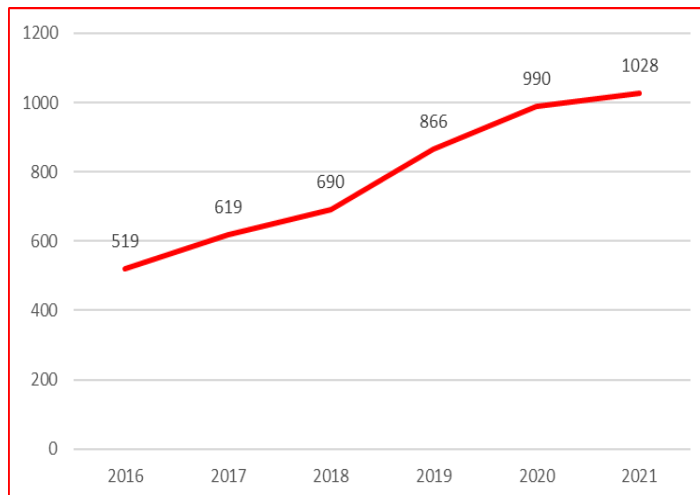
Suport a VicDones com a Punt Lila itinerant a la Festa Major de Vic i al Mercat de Música Viva

ODS10.8. Gestió de casos – peticions ciutadanes

1.028 casos gestionats

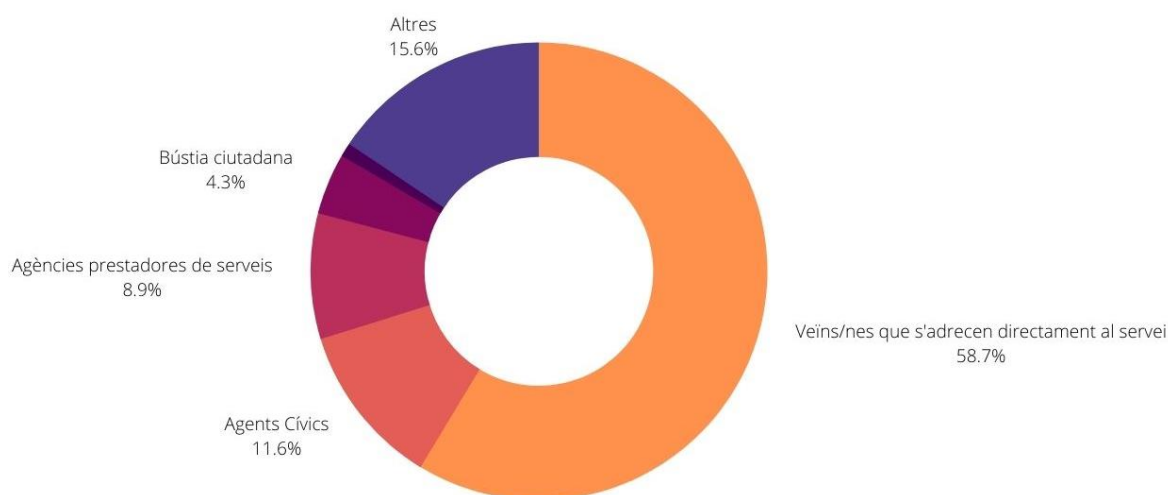
1.058 casos tancats (alguns dels altres anys)

5.724 seguiments



↑ TOP De l'any 2016 al 2021 s'ha augmentat en un **98,07%** el volum de casos

ORIGEN DELS CASOS



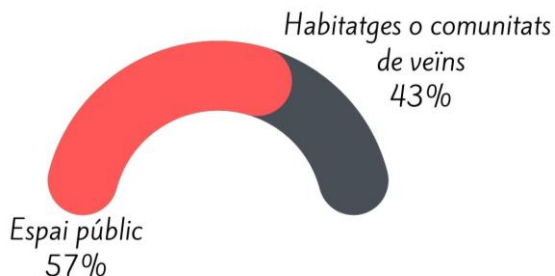
↑ TOP El **70,03%** dels casos rebuts provenen directament del mateix Servei d'Agents Cívics o bé de les peticions de la ciutadania.

DISTRIBUCIÓ DELS CASOS PER BARRIS

BARRI	Nº DE CASOS	% SOBRE EL TOTAL
Remei	287	27,92%
Caputxins, dels	235	22,86%
Estadi	107	10,41%
Nord, del	64	6,23%
Centre Històric	62	6,03%
Osona	62	6,03%
Horta Vermella	46	4,47%
Carrer Sant Pere	44	4,28%
Sucre, del	34	3,31%
Calla, la	25	2,43%
Santa Anna	22	2,14%
Sant Llàtzer- Quatre Estacions	21	2,04%
Guixa, la	10	0,97%
Serra-de-Senferm	9	0,88%

Els barris Dels Caputxins i del Remei concentren el **50,78%** del total de casos gestionats. Són, també, els barris on hi ha més densitat de població.

ÀMBIT D'ACTUACIÓ DELS CASOS GESTIONATS



Les problemàtiques associades a animals domèstics, alimentació d'animals urbans i plagues d'insectes sumen 283 casos, el **27,53%** del total. (percentatges molt similars a l'any 2020)



TEMÀTICA DELS CASOS GESTIONATS A L'ESPAI PÚBLIC

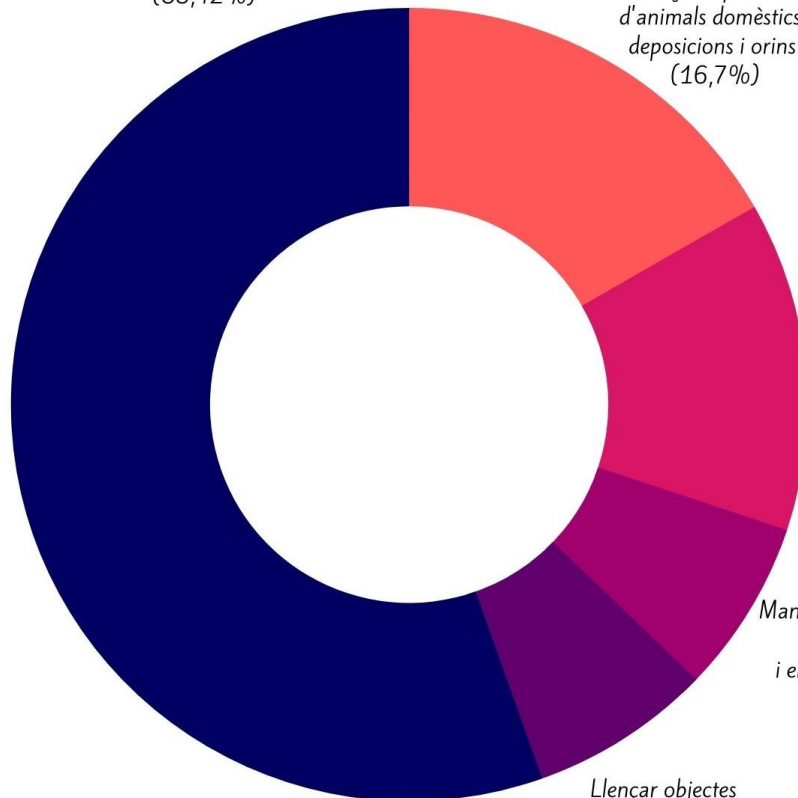
Total altres. inclou: alimentar animals, plagues d'insectes, estacionaments de vehicles, convivència als espais públics, circulació amb bicicletes, etc (55,42%)

Tinença responsable d'animals domèstics: deposicions i orins (16,7%)

Ús de papereres, contenidors i recollida de residus (13,43%)

Manteniment de la ciutat: mobiliari urbà i elements estructurals (7,06%)

Llençar objectes o embrutar la via pública (7,40%)

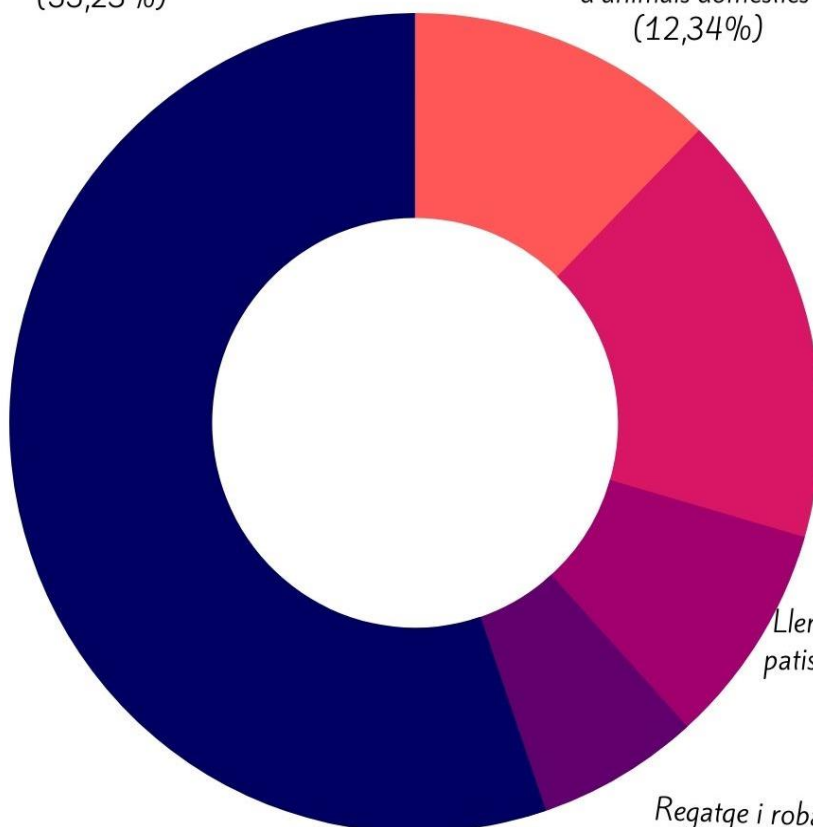


**TEMÀTICA DELS CASOS GESTIONATS
EN HABITATGES O COMUNITATS**



Total altres. Inclou plagues d'insectes, salubritat-
neteja dels espais comunitaris, acumulació
d'andròmines als habitatges, etc.
(55,23%)

Tinença responsable
d'animals domèstics
(12,34%)



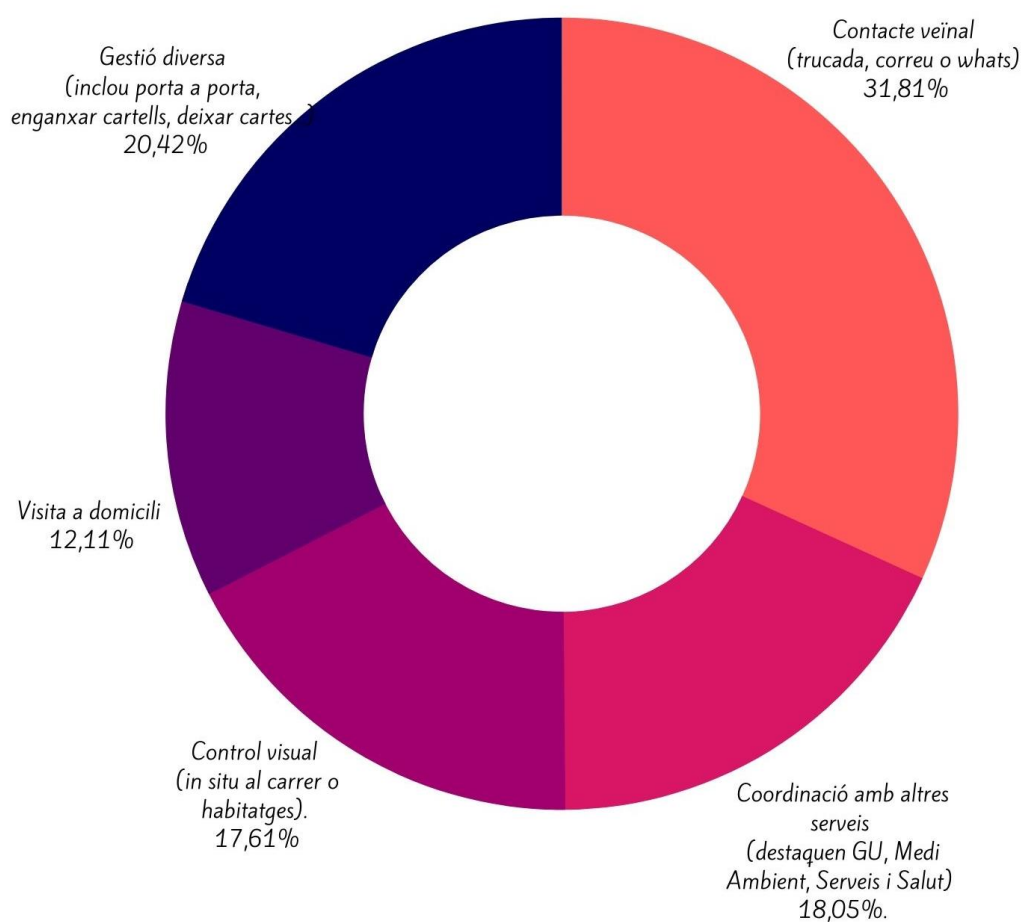
Immissions: sorolls
(17,15%)

Llençar objectes a l'escala,
patis interiors o comunitaris
(8,79%)

Regatge i roba estesa
(6,49%)



TIPOLOGIA DELS 5.724 SEGUIMENTS





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)

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

77 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)

1.888 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.


68% 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 **73** punts de la ciutat s'instal·len cartells itinerants. Els missatges 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)

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

21 avisos per incompliment de l'ocupació permesa de terrasses a la via pública

168 terrasses observades de si deixen les taules i cadires a la via pública a la nit

D'aquestes, **19** s'han de derivar a la Guàrdia Urbana perquè no tenen autorització

Percentatge de compliment de l'ocupació permesa: **87%**

↑ TOP El percentatge de compliment és un 5% superior a l'any passat!

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

427 habitatges informats

↑ TOP cada 4-5 anys, fem un recordatori a molts habitatges per assegurar que arribi la informació!

ODS11.6. Recordatoris informatius en matèria d'ús dels espais comunitaris

62 habitatges informats que no es poden ocupar els espais comuns, sobretot els de pas i comptadors de llum, amb bicicletes, trastos i cotxets





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



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

591 habitatges informats del funcionament de la recollida selectiva, la recollida de trastos i la deixalleria

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



ODS.12.2. [Controls visuals a l'entorn dels centres educatius perquè l'alumnat llenci els residus on toca \(art. 41 ordenança civisme\)](#)

15 hores de dedicació

35 controls als voltants dels centres d'educació secundària

ODS.12.3. [Controls sancionadors per l'abandonament de deixalles \(títol V ordenança civisme\)](#)

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

22 expedients sancionadors

ODS12.4. Campanya per evitar l'abandonament de trastos i el desbordament de les àrees de contenidors al Remei (títol V ordenança de civisme)

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

33 hores de dedicació a campanyes informatives a peu de contenidor

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

En un **43%** dels casos, les bosses cabien dins el contenidor

OBERTURA DE BOSSES

2,5 hores de dedicació

30 bosses comprovades

ADHESIUS INFORMATIUS

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

50 adhesius "Area de contenidors exclusiva de la gent de Vic" per evitar el turisme de deixalles

81% coneix com funciona la recollida selectiva (no vol dir que la practiqui)

68% coneix el servei de recollida de trastos gratuït

↑
TOP Els percentatges pugen un 6% respecte a l'any anterior!



ODS.12.5. LET'S CLEAN UP! Accions de sensibilització per mantenir un entorn net (art. 41 ordenança civisme)

SERVEI COMUNITARI A L'INSTITUT CALLÍS

43 alumnes de 3r d'ESO de l'Institut Callís del curs 2020-21 realitzen el servei comunitari netejant l'espai públic.

107 alumnes de 3r d'ESO de l'Institut Callís del curs 2021-22, 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 2022 faran accions de neteja.

SERVEI COMUNITARI A L'INSTITUT LA PLANA

18 alumnes de 3r d'ESO de l'Institut La Plana del curs 2020-21 realitzen el servei comunitari netejant l'espai públic.

ACCIONS DE SENSIBILITACIÓ A L'INSTITUT DE VIC

Durant el curs 2020-21, **260** alumnes de l'Institut de Vic participen netejant els espais d'ús públic del seu dia a dia. Es reparteixen en **16** sessions amb 1r, 2n, 4rt d'ESO i mòduls de grau mitjà.

Durant el curs 2021-22, **130** alumnes de l'Institut de Vic participen netejant els espais d'ús públic del seu dia a dia. Es reparteixen en **7** sessions amb 1r i 2n d'ESO.



 Vic Ciutadania
@vic_ciutadania

📷 L'alumnat de 3r d'ESO de @ins_jaumecallis ha recollit 94 kg de residus de marges i parcs del barri @AAVELSUCRE. Brutal la seva implicació! 😍 Com mola el jovent de #Vic!!! 🙌🙌🙌 #VicConvivència



👤 Ajuntament de Vic i 4 més

18:48 · 21 de gen. 21 · Twitter for Android

Es recullen 326 quilos de residus en espais públics de Vic – Ajuntament de Vic

Es recullen 326 quilos de residus en espais públics de Vic

Uns 500 alumnes de l'Institut La Plana, l'Institut Callís i l'Institut de Vic participen en sortides organitzades per l'Ajuntament per promoure el respecte i l'estima pel nostre entorn

Des 22, 2021



TOP Entre tots els grups han pogut retirar 326 kg de residus dels espais públics. D'aquests, el 51% eren residus corresponents a rebuig, el 31% a multiproducte, l'11% a vidre, el 3,3% a roba i el 2,8% a orgànica.

COL-LABORACIONS AMB EINA I ST. TOMÀS

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

COL-LABORACIONS AMB 9 A VIC

12 participants del programa 9 a Vic, de suport a joves nouvinguts a la ciutat, aprenen la feina fan les agents cíviques i fan una sessió de neteja de l'espai públic.

ODS.12.6. [Campanya informativa per evitar llençar les cigarretes a l'espai públic \(art. 41 ordenança civisme\)](#)

60 papereres cobertes amb les lones informatives itinerants. Es prioritzen cruïlles transitades i entorns d'equipaments educatius i culturals.

226 cartells informatius repartits a estancs, forns de pa, cafeteries amb terrassa, bars, etc.

↑
TOP Alguns grups de serveis a la comunitat recullen explícitament puntes de cigarretes del carrer i dels parcs públics. Al 2022 es continuarà amb aquestes accions.



 Vic Ciutadania
@vic_ciutadania 

📷 Una cigarreta pot tardar 10 anys a descompondre's. En el marc de la campanya pedagògica de #Vic, l'alumnat de l'Institut La Plana ha recollit 1.373 cigarretes en 1 hora i en tan sols 600m2. 😊

Passa el missatge !
Les 🚬, ben apagades i a la 🗑️
#VicConvivència
#AgentsCíviques





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

ODS13.1. Protocol activació onada de calor

Col·laboració amb diverses àrees de l'Ajuntament en l'activació, a l'agost, del protocol de refugis climàtics en cas d'onada de calor.



ODS13.2. Acompanyament en desplaçaments

4 Acompanyaments en bici a:

- BusBici del Mil·lenari al Petit Miquel al febrer
- Alumnat de l'escola de La Guixa fins a la zona esportiva al maig
- Alumnat del Sagrat Cor fins a la zona esportiva al maig
- Alumnat de les escoles de Vic el dia del Medi Ambient

2 acompanyaments a peu a:

- Alumnat de 1r del Salarich a l'escola de música amb el bus urbà al setembre
- Caminada de la gent gran d'octubre

ODS13.3. Actuacions relacionades amb la sensibilització contra el canvi climàtic

4 sessions de suport als informadors mediambientals en l'execució de la dinàmica *Escape Room per un món més sostenible*, que forma part del projecte de Servei Comunitari de l'Institut de Vic.



Vic Ciutadania @vic_c... · 21 de set. ·

📷 Contents d'explicar a nens i nenes del SALARICH com desplaçar-se en bus 🚌 a @escolamusicavic. Gran iniciativa dels pares i mares que beneficia el 🌍 i la canalla. Els 😊👏 cohesionen grup, guanyen autonomia i gaudeixen d'un gran viatge. 🙌
Volem sumar més grups!

#AgentsCívics



ODS13.4. Campanya informativa de l'inici de l'illa de vianants del Portalet

32 hores de dedicació

1760 vehicles informats



ODS13.5. Canvis de mobilitat per obres

Bustiats **29** habitatges al carrer Salvador Espriu per informar de les obres de l'escola Guillem i els canvis de circulació.

ODS13.6. Campanya informativa de l'ampliació de la ZDUMA

30 hores de dedicació

190 conductors informats, dels que han aparcat a les zones ZDUMA

95 comerços de l'àrea d'intervenció informats

ODS13.7. Gravació de vídeos sobre mobilitat

Gravació de vídeos de com aparcar de forma segura la bicicleta, què és una ZDUMA, quins tipus d'aparcaments de pagament hi ha a Vic i què és una ciutat 30.

<https://www.youtube.com/watch?v=cVXrknsiXVg> 

ODS13.8. Actuacions relacionades amb el seguretat en els desplaçaments amb VMP – vehicle de mobilitat personal (article 13 Ordenança de mobilitat i seguretat viària)

176 persones conductores de patinets informades a peu de carrer

26 equipaments públics i botigues especialitzades reben informació de la nova normativa sobre patinets



ODS13.9. Actuacions relacionades amb el foment de la mobilitat sostenible amb bicicleta (article 13 Ordenança de mobilitat i seguretat viària)

APARCAMENTS

Retirades **85** bicicletes-ferralla dels aparcaments públics



Retirats **65** candaus arrovellats de fanals i aparcaments de bicis

CAMPANYA INFORMATIVA

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

152 ciclistes informats a peu de carrer

BICIREGISTRE

21 persones s'han fet usuàries del Biciregistre (números acumulatius des de l'inici: 172 usuàries)

30 bicis registrades (números acumulatius des de l'inici: 190 registres)

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

Presència a la **fira** Baika i a la Vicactiva't al juny per explicar el biciregistre.

FOMENT DE L'ÚS DE LA BICICLETA

324 timbres i **205** reflectors repartits entre la canalla que participa d'alguna sessió pedagògica per aprendre a anar amb bicicleta o a reparar-la.

59 bicicletes regalades per la ciutadania per generar una borsa de cessió de bicicletes municipals.

4 tallers de reparació bàsica de la pròpia bicicleta, on es posen a punt **68** bicis.

Subministrades **97** armlles BUSBICI a les persones responsables de les rutes.

ACTIVITATS PEDAGÒGIQUES

36 alumnes de 3r d'ESO del Callís i **47** joves del Cívics fan gimcanes en bici per conèixer la ciutat sobre dues rodes

Bicicletada pedagògica amb **45** alumnes del Salarich

 Vic Ciutadania
@vic_ciutadania



 Aquests dies trobareu [#AgentsCívics](#) i [@vic_gurbana](#) fent campanya informativa de com circular amb bicicletes i VMP (patinets).   A Vic, [#MouTeComCal](#) i de forma sostenible!   



20



ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides

(qualitat del servei)

ODS16.1. Reunions de treball conjunt

65 reunions amb altres departaments, entitats o altres administracions

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

- Negociació efectiva al segle XXI
- Treball en equips. Dinàmiques, conflictes i poder
- Curs de Suport Vital Bàsic i DEA
- Com identificar el racisme, la xenofòbia i els delictes d'odi.
- Prevenció de violències masclistes
- Convivència a les comunitats veïnals

ODS16.3. Acollida d'estudiants en pràctiques

Durant dos mesos, el servei ha acollit un estudiant en pràctiques del Mòdul de Dinamització Comunitària de la casa d'oficis de l'Ajuntament de Vic.

ODS16.4. Actualització del PAM

El Servei d'Agents Cíviques ha incorporat els indicadors de treball més significatius al Pla d'Actuació Municipal.

<https://pam.vic.cat/pla-dactuacio-municipal/ciutat-per-a-les-persones>



Franquesabet i Núria Vergés
13:37 · 10 de des. 21 · Twitter for Android