



Barcelona es dota de 25 nous Agents Cívics

- » A partir d'aquesta Setmana Santa la capital catalana incorpora 25 Agents Cívics que informaran als ciutadans sobre les normatives de civisme municipals
- » L'objectiu és fomentar i garantir la convivència ciutadana, prevenir conflictes a l'espai públic i dissuadir les conductes incíviques
- » Els nous agents es desplegaran inicialment per l'àmbit de la Sagrada Família, a La Barceloneta i a la Vila de Gràcia

» Una ciutat segura i convivencial

L'Ajuntament de Barcelona treballa per garantir que tots els ciutadans puguin gaudir del seu espai públic des de la seguretat i el civisme. Amb aquest objectiu, el Govern Municipal du a terme actuacions de caràcter transversal entre els diferents departaments implicats per tal de garantir la tranquil·litat i la convivència als carrers i places de la ciutat.

La Guàrdia Urbana, amb col·laboració amb els Mossos d'Esquadra, és l'encarregada de vetllar per la seguretat i el compliment de les Ordenances Municipals, i en aquest sentit, els agents se centren en combatre especialment aquelles conductes que comporten més molèsties als barcelonins com pot ser el consum d'alcohol al carrer o fer les necessitats fisiològiques a la via pública.

Per tal de reforçar aquesta tasca, el Govern Municipal posa en marxa ara un nou projecte per incrementar els nivells de civisme a Barcelona mitjançant la creació d'un grup d'Agents Cívics que tindrà com a objectiu augmentar l'eficàcia i l'eficiència dels serveis municipals a l'hora d'evitar determinades conductes a la via pública. Barcelona de Serveis Municipals (B:SM), per encàrrec de l'Ajuntament i en coordinació amb la Guàrdia Urbana, serà l'encarregada de gestionar i estructurar la prestació d'aquest servei.

» Les funcions dels Agents Cívics

Aquests nous Agents Cívics, que entraran en funcionament aquest 1 d'abril, està integrat en una primera fase per un total de 25 persones que tindran com a tasques principals:

- ✓ **Fomentar i garantir la convivència ciutadana**
- ✓ **Preservar el civisme a l'espai públic de la ciutat**
- ✓ **De manera més puntual podran col·laborar amb la Guàrdia urbana en els grans esdeveniments de ciutat que es desenvolupin en espais de Barcelona**

Els 25 agents, que aniran degudament uniformats perquè se'ls identifiqui, **informaran i advertiran a la ciutadania de les conductes que estan prohibides a les Ordenances Municipals i de les conseqüències que aquestes poden comportar**. Els integrants d'aquest grup d'agents duran a terme la seva actuació des d'un punt de vista pedagògic i repartiran informació (fulletons) als barcelonins, incidint especialment amb aquelles persones que puguin estar contravenint les normatives per tal d'evitar determinats comportaments.

La finalitat de l'activitat dels Agents Cívics és la de **prevenir conflictes a l'espai públic i dissuadir les conductes incíviques**, mitjançant la conscienciació i la informació sobre les

normes de convivència. Una altra de les seves funcions serà la de vetllar per la bona conducta dels turistes en la seva interacció amb la ciutat i els ciutadans.

També forma part de la seva tasca promoure actituds cíviqes entre els ciutadans quan es tracti de conflictes en matèria de mobilitat o que tinguin lloc a espais vinculats a l'esport i les activitats lúdiques. A més, habitualment també col·laboraran amb l'Ajuntament i els Districtes en grans esdeveniments o actes puntuals.

Els Agents Cívics no imposaran cap tipus de denúncia. No obstant, el protocol d'actuació de l'agent cívica serà específic en cada cas i anirà vinculat a accions tipificades en les ordenances de civisme, circulació, protecció, tinença i venda d'animals, ús de les vies i espais públics i medi ambient.

En tot cas, el protocol general consistirà, primer, en **avisar sobre les actituds contràries a la bona convivència**, informant de les normativa existent, **es requerirà que es cessi l'actitud incívica** i s'advertirà que, **en cas que no sigui així, es comunicarà** de manera immediata a la **Guàrdia Urbana**, per tal que dugui a terme les accions pertinents.

Els Agents Cívics estan finançats amb recursos provinents de l'impost sobre estades en establiments turístics, que, arran de l'acord entre l'Ajuntament i la Generalitat, poden destinar-se a projectes que contribueixin a preservar l'entorn i promoure un turisme responsable i sostenible, com en el cas d'aquest cos.

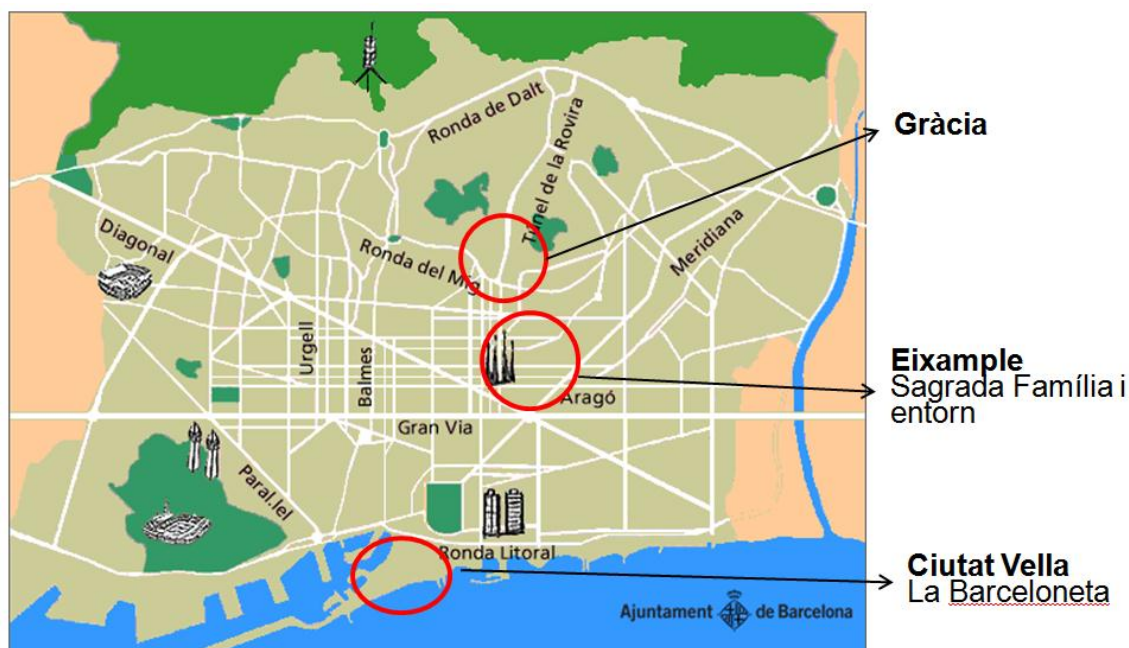
» Espais d'actuació

L'àmbit d'actuació dels Agents Cívics serà a tota la ciutat de manera estable, però serà alhora un servei flexible, ja que s'adequarà a les singularitats i prioritats específiques de cada lloc. Actuaran tots els dies de la setmana, i els seus horaris s'adaptaran en funció de les necessitats, d'acord amb una planificació prèvia. **El seu desplegament s'efectuarà de manera progressiva** i, en una primera fase, es limitarà a un horari diürn.

En un primer moment aquests Agents Cívics iniciaran les seves actuacions a tres àmbits molt concrets de Barcelona:

- ✓ **Sagrada Família**
- ✓ **La Barceloneta**
- ✓ **Gràcia**

Tots tres espais es caracteritzen per ser espais de gran ús ciutadà i on l'activitat veïnal conviu amb l'activitat d'oci i l'activitat turística, fent molt més necessària una correcta convivència i un equilibri entre els diferents usos que s'hi donen.



» Perfil de l'Agent Cívic

La formació dels Agents Cívics ha comptat amb la col·laboració de la Guàrdia Urbana. Els agents han rebut instruccions sobre **els protocols d'actuació i la gestió de conflictes i tècniques de mediació**, a més de conèixer les instruccions necessàries pel bon ús dels dispositius digitals amb els que treballaran. Els agents aniran recollint amb aquests dispositius les dades necessàries per elaborar informes de cada actuació, que permetran avaluar el servei posteriorment. A més, B:SM també oferirà un curs **d'intermediació i interculturalitat**, que s'anirà efectuant al llarg de l'any.

Per la seva banda, la Guàrdia Urbana forma als treballadors sobre la visió general de la ciutat pel que fa a Districtes i Unitats Territorials i sobre la regulació i normativa marcada per les ordenances municipals en matèria de convivència, circulació, medi ambient, tinença i venda d'animals i ús de les vies públiques. També han après les competències policials i sobre el diagnòstic i l'experiència de la problemàtica del lloc concret d'intervenció en els conflictes.

Els Agents Cívics són professionals habituats a la interlocució amb les persones, amb una gran empatia i una bona psicologia a l'hora de resoldre conflictes. Són persones amb una forta vocació de servei i capacitades per convèncer amb arguments i adoptar una posició neutral per tal de resoldre la problemàtica que es presenti en cada cas.

La selecció dels professionals s'ha realitzat a través de Barcelona Activa, afavorint la integració laboral de persones aturades, ja que el 81% dels seleccionats de manera externa han accedit al lloc de feina des d'una situació d'atur. El 59% dels Agents Cívics són dones i el 41% restant homes i, del total de treballadors, un 52% parla l'anglès de forma fluida, mentre que un 74% en té coneixements. El nombre d'efectius es podrà anar dimensionant de manera progressiva i en funció de les necessitats que es vagin detectant.

» Actuar des de la conscienciació ciutadana

La creació d'aquest nou grup d'Agents Cívics busca sumar sinèrgies amb la que ja duen a terme els cossos policials i altres departaments de l'Ajuntament de Barcelona (serveis socials, districtes, medi ambient) a l'espai públic per tal d'incrementar el benestar dels ciutadans. L'objectiu de la iniciativa és treballar l'aspecte més pedagògic i de conscienciació ciutadana per tal d'incidir en el canvi de determinats comportaments, complementant i sumant l'actuació policial amb la feina de caràcter més informatiu i explicatiu davant la ciutadania.