

AGENT D'ACOLLIDA- Oficina d'atenció al ciutadà – Servei d'acollida a la ciutat (OAC)- MEMÒRIA 2019:

Servei d'acollida a la població nouvinguda (a la llei i decret d'acollida de Catalunya es parla de persones immigrades estrangeres i els retornats) iniciat el darrer trimestre del 2008 dins la Convocatòria de subvencions de l'aleshores Secretaria per a la Immigració de la Generalitat (avui, Direcció General), i que s'ha anat renovant fins el moment actual.

L'Agent d'acollida, és una figura contemplada dins la Llei i Decret d'Acollida de Catalunya. Fa funcions d'informació, derivació i suport als nous ciutadans d'origen estranger empadronats a la ciutat, els retornats, re agrupaments familiars, etc. Situat a la Oficina d'atenció al ciutadà (OAC) , va començar el 2008 a la oficina del padró, posteriorment remodelada com OAC.

Professionals, competències lingüístiques i horaris:

La persona que l'Ajuntament ha estat dedicant a aquesta funció parla l'àrab (dialectal marroquí) i àrab clàssic, tamazigh i francès, i està contractat com a funcionari interí a jornada completa (nivell C1, amb total horari del 40 h/setmanals-JP1). L'horari d'atenció son tots els matins i una tarda (dimecres) a la mateix oficina de l'OAC (Oficina d'atenció al Ciutadà- Plaça Major 1, bxs). Te dedicació exclusiva per aquest servei.

L'actual any 2019, només s'ha pogut comptar amb la figura de l'A. d'Acollida de gener i fins el 14 de juny, ja que passa a formar part de l'equip de govern municipal sorgit de les darreres eleccions, i s'ha de convocar noves oposicions, que per diferents circumstàncies no tindran lloc fins 2020. Per tant, les dades numèriques fan referència a mig any, i per tant son de difícil comparació amb altres anys.

Finançament:

El finançament de l'Agent d'acollida està inclòs en el Contracte programa de la Generalitat, amb fons del Fons social europeu, si bé no cobreix el total del cost de personal (cobriria el 77%)

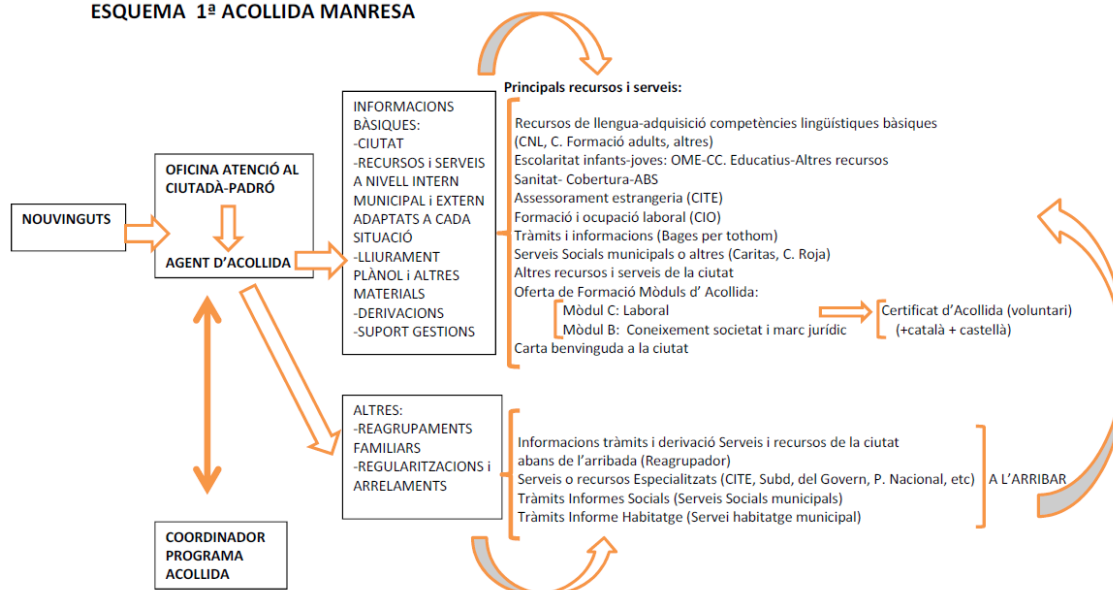
Circuit, Funcions i Objectius:

Tota persona d'origen estranger, quant finalitza el tràmit de l'empadronament es derivat –al mateix moment i dia- a l'Agent d'Acollida municipal, el qual, a banda d'informacions bàsiques de la societat i coneixement de recursos fonamentals, lliura materials (la Petita Guia del nou ciutadà , el políptic de cursos de català, un plànol de Manresa), i informa dels cursos d'Acollida (mòdul C, B,...), etc.

Segons les situacions de cadascú s'accentua un tipus o altre d'informació i/o derivació (ex. escolaritat fills, targetes sanitàries, cursos de català adults, serveis laborals, etc)

Els darrers anys ha augmentat l'atenció a sol·licitants d'assil-refugi, vinculat a l'establiment a Manresa de dues entitats i centres respectius (Apip Acam, amb 5 pisos i La Llar, de la Fundació Tomàs Canet, amb 90 places, que va substituir a Dianova), a banda de la gent que no entra al programa estatal .

ESQUEMA 1ª ACOLLIDA MANRESA



A banda de la feina pròpia d'Agent d'acollida com atenció als nouvinguts arribats a la ciutat, porta a terme també:

- Rep la sol·licitud i dona hores pels **Informes d'Habitatge** (de cara al re agrupament familiar, cosa que facilita tractar amb el re agrupador alguns aspectes a tenir en compte per quant arribi la seva família)
- Rep la sol·licitud, demana hora i controla la documentació de cara als **informes de Serveis Socials** (renovació, arrelament, etc).
- **Participa en els cursos d'Acollida** junta al Coordinador del Programa (específicament mòdul C) fent funcions de suport, traducció, i tractant temes concrets inclosos en els mateixos (tema estrangeria inclosa des de sempre en el mòdul C)

Així mateix col·labora d'altres formes:

- Elaboració **d'un llistat mensual dels menors estrangers en edat escolar** arribats a la ciutat, per tal que des d'Ensenyament controlin si han estat matriculats a escoles de la ciutat. Aquesta tasca preventiva es va valorar com a necessària al detectar-se algun cas de des escolarització de menors reagrupats.
- **Consultes directes** de gent d'origen estranger de més estada al país amb dificultats diverses per manca d'informació i que precisen derivació o assessorament i suport. Aquest apartat suposa una part significativa de la demanda.
- **Citacions dels re empadronats** (en compliment de la llei d'Estrangeria), etc

Coordinacions-treball en equip:

A banda de la feina de coordinació interna dins la Oficina d'atenció al ciutadà (derivacions, gestions diverses i consultes, reunions de organització ...) cal remarcar la part de coordinació i treball amb el **Coordinador del Programa de Nova Ciutadania** municipal, amb que es veuen com a mínim setmanalment, a banda d'altres contactes de forma telefònica, e-mails, reunions, etc per tal de fer un seguiment de la feina, perfils dels usuaris, novetats a introduir en l'atenció i/o documentació, avaluació, etc. tot i que la seva dependència orgànica és de la mateixa Oficina d'atenció al Ciutadà (Gerència).

Valoració:

El servei donat per part de l'Agent d'Acollida és considerat de molta importància tant per part dels diversos tècnics de la Oficina d'Atenció al Ciutadà-OAC, com per les persones

nouvingudes que s'hi adrecen, o bé altres de més temps d'estada però amb dificultats concretes que requereixen un suport. És una peça clau dins el Programa d'Acollida Municipal, així com de la pròpia Oficina d'atenció al Ciutadà, valorant-se molt necessària la seva existència i continuïtat.

De les dades del 2019 cal remarcar que se'ns fa difícil fer comparatives, al treballar només mig any, degut a les circumstàncies exposades més amunt.

Dades numèriques primera acollida:

Total població atesa: 499 p (2018: 1.147 p) Homes: 42'68% // Dones: 53'50 %. Hi ha un 3'8% no comptabilitzat.

Edats: Infants: 83 (16'6%) (2018: 216, el 18'83%) // **Joves: 163 (32'6%)** (2018: 353, el 30'77%) // **Adults: 253 (50'7%)** (2018: 576)

Per Nacionalitat de la gent atesa (les 10 principals):

Marroc: **216** (2018: 483) ; Hondures:**41** (2018:88) ; Venezuela **22** (2018: 83) (2017: 51, el 4'17%; Colòmbia **39** (2018: 55) (2019:40, el 3'27%); Pakistan: **19** (2018: 44); Romania: **13** (2018:28) (2017:61, el 4'99%); El Salvador: **13** ; Síria: **12** ; Brasil: **26** (2017:27); Perú:**10** (2018: 25) ; Geòrgia: **11** (2018: 23)

Arribada:

Directament de l'Estranger:325 (el 65'13%) (2018: 645, el 56'23% del total (2017: 623 p, el 51'03% del total // 2016: 403, 45'05% del total // 2015: 234: 25'5% del total) Mantenim aquest seqüència d'altres anys, per tal de veure la tendència ascendent

Moviment interior: 174(34'86%) (2018: 502 p)

Directament de l'estranger-per països (principals): Marroc: **119 p** (2018: 203 p); Hondures: **29 p** (2018: 54 p) ; Colòmbia: **27 p** (2018: 41 p) ; Venezuela: **17 p** (2018: 36 p); Romania:**12 p** (2018: 31 p) ; Jordània : **9.** ; Perú: **7 p** (2018: 21); França: **8 p** (2018:18 p)

Moviment interior dins Espanya: Sobre un total de **150 p** (2018:174 p)

De Catalunya: 140 p, el 80'46% (2018: 391 p, el 77'88%), dels quals **111** de la província de Barcelona (**80'07%**)

De fora de Catalunya: 34 p (19'5%) (2018:111 p el 22'11%)

Situació legal:

Amb passaport: 341 p (el 68'33% del total) (2018: 737 p que representa el 64'25% del total) ; Permís de residència amb dret a treball: **27 p** (2018: 90 p) ; Permís permanent: **67 p** (2018: 167 p); amb Permís de residència: **30 p** (2018:78 p) ; Permís comunitari: **10 p** (2018: 59 p);amb nacionalitat espanyola: **6 p** (2018: 5 p); Indefinit: **16p** (2018:4 p); altres: **1** cadascú (en tràmit i permís de treball)

Motiu arribada:

Nou empadronament: 467 (93'58%) (2018:1.130 p, el 98'51% del total) // Re empadronament: **12 p** (2018: 9 p) ; indefinit: **20 p** (2018: 5p)

Re agrupaments familiars:

Total: 80 casos, el 16'03% (2018: 129 p, l'11'24 %)

Qui reagrupa: Pare: **46** (2018: 64); Marit: **26** (2018: 35) ; Fills: **1** (2018: 5) ; Mare: **2** (2018: 6) ; Esposa: **6** (2018: 11)

Treball (principals)

Aturat: **39 p** (2018:124 p); no treballa: **286 p** , el **57'31 %** del total (2018: 599 p); assalariat eventual: **51 p** (2019: 126 p) ; estudiant: **82 p** (2019: 209 p) ; assalariat fixe: **7 p** (2018: 34 p); pensionista **15 p** (2018: 47p) .

Estudis (Principals):

No sap llegir-escriure: **1** (2018: 9) // Sense estudis: **25** (2018: 43) // Primària incompleta: **103** (2018: 236) // Formació profess.(diversos graus) : **14** (2018: 25) // Batxillerat elemental-EGB **2a etapa: 132 (2018: 275) // Batxillerat superior: 66** (2018: 136) // Llicenciat: **32** (2018:105) // Diplomatura universitària: **14** (2018: 38)// menors 16 anys: **85** (2018: :235)

Comprensió català:

No l'entén: **405, el 81'16%** (886 77'24%); l'entén: **65, 13'02%** (2018: 212: el 18'48%); el parla: **10** (2018: 46: 4'01%); sense concretar:**19** (3)

Comprensió castellà:

El parla: **217, 43'48%** (548: el 47'78%); No l'entén: **221 p, 44'28%** (495:el 43'16%);
l'entén: **41** (2018: 101: el 8'81%); no concretat: **20** (2018: 3)

Problemàtiques (poden ser vàries alhora):

Idioma:**385, 77'15%** (2018: 888 , 77'42%); Legal: **345 , 69'13%** (2018: 745 64'95%);
Treball :**79, 15'83%**(2018: 181 ,15'78%); Salut: **464, 92'98%**(2018: 1127, 98'26%);
Educació:**80, el 16,03%** (2018:212 ,18'48%); Formació: **17, 3'40%**(2018: 31 , 2'7%)

Derivacions (prals):

Internes (propri ajuntament):Total 162. CIO: **84, el 51'85%** (2018: servei ocupació:
200, 17'44%); Educació:**75, el 46'29%** (2018: **193, 16'83%**); Fòrum , Salut i Serveis
Socials, **1** cadascú

Externes: Total: 1717. Llengua: **385, el 22'42%** (2018: **890, 79'59%**); Salut:: **471, el
27'43%** (2018: **1130, 98'52%**); Delegació Govern: **250, el 14'56%** (2018: **602, 52'48%**),
CITE: **258, el 15'02%** (2018: **613, 43'44%**); Bages x tothom: **258, el 15'02%** (2018: **614,
53'53%**); Policia: **88, el 5'12%** (2018: **139, 12'12%**); Educació-Extern: **6, el 0'35%**
(2018: **23, 2'01%**)., Jutjats: 1

Documentacions lliurades:

Guies nou ciutadà: **386** (2018: 892); tríptic llengua:**387** (2018: 889); Plànols ciutat:**379** (2018:
888)