



Programa d'actes per la commemoració  
del 18 de desembre  
**Dia Internacional  
de les  
Persones  
Migrants**

El 18 de desembre és el Dia Internacional de les Persones Migrants declarat per les Nacions Unides. La nostra ciutat celebra també aquesta data organitzant activitats en les que coneixerem a persones que, en primera persona, han experimentat un moviment migratori i com aquest fet ha canviat les seves vides...



 Ajuntament  
de Sant Adrià de Besòs

## MEMORIA 2011 PROGRAMA IMMIGRACIÓ

Amb el suport





## INDEX

Introducció	pàg. 3
Acollida i recepció població nouvinguda	pàg. 4
Sessions Acollida Municipal	pag. 5
Acollida lingüística. Cursos de català	pàg. 6
Normalització i acomodació de la població nouvinguda	pàg. 7
Aula d'estudis per a infants	pàg. 7
Informes disponibilitat i adequació habitatge	pàg. 8
Lletres per a tothom. Alfabetització	pàg. 9
Coneixement serveis municipals	pàg. 10
Activitats interculturals i de convivència	pàg. 12
Sant Adrià Ciutat Oberta	pàg. 12
Refugiats Vides en Trànsit	pàg. 13
Hora del Te al MhiC	pàg. 14
Cicle Actes 18 desembre	pàg. 15
Accions específiques en estrangeria i multiculturalitat	pàg. 17
OFIM	pàg. 17
Informes Inserció Social	pàg. 17
Traducció i Interpretació lingüística	pàg. 18
Suport i Assessorament Tècnic	pàg. 19



## INTRODUCCIÓ

El Programa Immigració, en endavant PIMM, és l'ordenament tècnic de la gestió de la diversitat i del tractament de la realitat migratòria a la ciutat de Sant Adrià de Besòs.

El PIMM pertany al Servei de Serveis Socials i està coordinat per la Responsable del Servei que té les funcions de seguiment, orientació, coordinació i assessorament de les actuacions del Programa. La Tècnica de Polítiques Migratòries és l'encarregada de l'execució concreta del PIMM.

Durant el 2011 les accions desenvolupades en matèria d'immigració s'estructuren en diverses línies.

Al present document, s'exposen les accions realitzades per cadascuna d'elles:

- A. Recepció i Acollida a la població nouvinguda
- B. Normalització i acomodació de la població estrangera
- C. Activitats interculturals i de convivència
- D. Accions específiques en estrangeria
- E. Suport i assessorament tècnic



## ACOLLIDA I RECEPCIÓ A LA POBLACIÓ NOUINGUDA

Amb el suport de Servei Polítics de Diversitat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona, es va iniciar l'elaboració del Pla Recepció i Acollida Municipal, el PRAM, de Sant Adrià de Besòs.

Des de llavors, les accions d'acollida i recepció s'emmarquen en les orientacions tècniques del PRAM. L'acollida i la recepció a persones nouvingudes a Sant Adrià de Besòs suposa gestionar, amb polítiques anticipatives, aquests primers moments de l'assentament de la població nouvinguda tot evitant processos de segregació, marginació o conflicte, causats per les dificultats d'instal·lació, la manca d'informació i el desconeixement del nou entorn.

Els objectius i les finalitats que orienten la intervenció social són

- Donar a conèixer i posar a disposició de les persones nouvingudes els serveis necessaris que facilitin el seu procés d'assentament a la ciutat.
- Explicar el conjunt de drets i deures ciutadans i facilitar la informació sobre els serveis públics on es poden fer efectius.
- Informar sobre el nou entorn físic i institucional del municipi i les principals orientacions per al seu ús i funcionament.

Al llarg del 2011 s'han desenvolupat les següents accions:

- Recull de dades demogràfiques sobre la població estrangera a Sant Adrià de Besòs
- Difusió de:
  - Guia Bàsica d'Acollida per a persones nouvingudes
    - Guia en 8 idiomes: anglès, francès, àrab, urdu, xinès, rus, català i castellà
    - Edició en paper de sis idiomes (excepte anglès i francès)
  - Material informatiu d'acollida per a professionals i entitats complementari a la Guia Bàsica d'Acollida per a persones nouvingudes
- Sessions de Benvinguda Municipal
- Millora sobre l'empadronament de persones estrangeres
- Acollida lingüística



## SESSIONS ACOLLIDA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs ha organitzat durant el 2011 sessions d'informació i benvinguda, adreçades a totes aquelles persones que s'han empadronat al municipi. La periodicitat de les sessions és bimensual.

L'objectiu d'aquestes sessions és apropar les institucions del país a la ciutadania nouvinguda i donar a conèixer la xarxa de serveis i recursos municipals que resten a la seva disposició en diferents àmbits, especialment en el de la salut, l'educació i els serveis socials.

Les sessions de benvinguda consten de **dues parts diferenciades**:

- La primera part està dedicada a explicar el funcionament dels serveis i recursos presents al municipi: el sistema català de salut i xarxa de serveis, el funcionament del sistema educatiu a Catalunya i comunitat educativa, els serveis socials d'atenció primària, etc.
- La segona part es dedica a conèixer llocs interessants del municipi i gaudir d'una activitat de convivència entre tota la ciutadania. Aquesta sessió respon al projecte "Coneguem Sant Adrià" que es desenvolupa entre l'associació UNESCO Sant Adrià i el Programa Immigració.

Tres són els **objectius bàsics** de les sessions d'acollida municipal:

- Facilitar la informació mínima dels diferents serveis de la ciutat, així com també de les pautes de funcionament social que han de contribuir a millorar la integració
- Promoure la configuració de grups de persones amb orígens diferents per tal que es coneguin, trenquin els prejudicis que poden tenir i col·laborin conjuntament en aquest procés
- Convidar a les persones a una activitat lúdica de coneixement de Sant Adrià de Besòs.

**Sessions acollida.** S'han realitzat 4 sessions durant el 2012

Per aquestes sessions s'ha comptat amb la traducció dels textos informatius en format àudio per quatre idiomes: rus, àrab, xinès i urdu. A les persones assistents, es lliurà un



certificat ja que considerem que aquest document pot servir de cara a futures regularitzacions i de cara a elaborar l'informe d'inserció social.

## **ACOLLIDA LINGÜÍSTICA: CURSOS DE CATALÀ**

Seguint les directrius del Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008 que preveia com una de les línies estratègiques l'impuls del foment del català com a llengua de comunicació i intercanvi entre les persones que viuen a Catalunya en el marc del PIMM s'han dut a terme diferents cursos de català.

Els **objectius** en aquesta línia son:

1. Sensibilitzar a la població sobre la necessitat i importància d'aprendre i parlar català.
2. Facilitar l'aprenentatge del català a les persones estrangeres
3. Fomentar l'ús del català com a llengua de comunicació habitual entre tots els col·lectius
4. Difondre els cursos de català entre la població

Les dades bàsiques del 2011 per l'acollida lingüística són les següents:

### **Nivells**

- 2 inicials de 30 hores
- 5 bàsics Nivell 1
- 3 Bàsics Nivell 2
- 1 Bàsic Nivell 3

### **Alumnat:**

- Nombre persones inscrites: 351
- Nombre persones que han acabat el curs: 224



## NORMALITZACIÓ I ACOMODACIÓ DE LA POBLACIÓ NOUINGUDA

Les accions i projectes d'acolliment i recepció inicial són actuacions específiques necessàries per assegurar la instal·lació de les noves persones a l'entorn municipal. Un cop assentades aquestes persones, des del Programa, treballarem per a que s'integrin i normalitzin la seva situació, en tant que ciutadans/es, a Sant Adrià. És a dir, realitzem accions orientades cap a la seva normalització i acomodació a la nostra ciutat.

### AULA D'ESTUDIS PER INFANTS

L'activitat d'aula estudi cobreix la necessitat d'acompanyament educatiu que tenen la majoria dels infants que, diàriament, assisteixen a la Biblioteca Municipal. Tot i que aquest col·lectiu d'infants és divers en sí mateix (nivell escolar, origen, temps d'estada a Catalunya) la majoria d'aquest nens/es procedeixen de famílies d'origen immigrant.

**Assistència:** 14-15 nens/es d'assistència mitja diària

**Període:** vinculat als curs escolar

**Sessions:** 3 tardes setmanals / 3 hores cada tarda

**Objectius:**

- Oferir suport i acompanyament educatiu als nens/es que fan els deures a la biblioteca municipal
- Reforçar la integració escolar d'aquests nens/es
- Aprofundir en la comprensió i ús del català

El suport a la comprensió de la llengua catalana ha estat un dels àmbits més prioritzats, fet que reforça i millora el rendiment escolar dels nens/es participants a l'activitat.



## **INFORMES DE DISPONIBILITAT I ADEQUACIÓ DE L'HABITATGE PER A REAGRUPAMENT FAMILIAR**

Al llarg de 2011 l'Ajuntament de Sant Adrià ha continuat emetent els informes d'habitatge. El passat any, però, es va donar un canvi significatiu en l'emissió dels informes arrel dels canvis al Reglament de la Llei d'estrangeria.

### **Anterior al 30 de juny de 2011**

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, seguint la normativa establerta al Reglament d'Estrangeria, tramita les informes disponibilitat i adequació de l'habitatge per a reagrupament familiar. En aquest sentit, l'article 42.2 e) del Reial Decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000, d'1 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, fa referència a la necessitat de disposar, per part del reagrupant, d'un habitatge adequat per atendre les seves necessitats i les de la seva família.

**Informes emesos:** 30 informes

### **Posterior al 30 de juny**

Les persones estrangeres que es troben en situació irregular a Espanya, poden regularitzar la seva situació administrativa tramitant una autorització de residència temporal per raons d'arrelament. Les sol·licituds s'han de presentar a l'Ajuntament on la persona tingui el seu domicili habitual (es considera domicili habitual a Sant Adrià quan la persona sol·licitant esta empadronada al municipi amb una antiguitat mínima de 6 mesos), sens perjudici del que disposa l'art. 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que emetrà una proposta i la farà arribar al Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya que és l'organisme competent en l'elaboració de l'informe d'arrelament social. La Generalitat de Catalunya notificarà l'informe a la persona interessada per correu certificat.

**Propostes d'informes enviats a la Generalitat de Catalunya:** 27 propostes





## LLETRES PER A TOTHOM. ALFABETITZACIÓ PERSONES ADULTES ESTRANGERS

El Departament d'Acció Social i Ciutadania, mitjançant la Secretaria per a la Immigració, posà en marxa al curs 10/11 cursos d'alfabetització en català per a estrangers i estrangeres adultes que es declaren no alfabetitzades ni tan sols amb la seva llengua d'origen, dins del programa "Lletres per a Tothom".

Sant Adrià de Besòs va ser un dels municipis que va desenvolupar un dels cursos durant el passat 2011. La ciutat de Sant Adrià de Besòs va engregar al novembre de 2010 el programa Lletres per Tothom amb la col·laboració de l'Associació La Formiga (professorat especialitzat en alfabetització) i va finalitzar a l'abril de 2011.

L'arribada a Catalunya de persones d'arreu del món ha comportat una gran riquesa cultural i lingüística. Tot i que la majoria de persones que han vingut tenen nivells formatius superiors a les seves qualificacions professionals, hi ha també persones que, per raons de gènere o per procedir de zones rurals no han estat escolaritzades o ho han estat poc en els seus països d'origen.



Dones assistents al curs d'alfabetització en català

Tant la mesura 34 del Pacte Nacional per a la Immigració (Emprendre un programa d'abast nacional per a l'alfabetització) com l'article 9 de la Llei d'acollida de les persones immigrades i les retornades a Catalunya (que regula les competències



lingüístiques bàsiques) aposten per oferir una formació en competències lingüístiques bàsiques a les persones immigrades d'origen estranger.

**Dones participants:** 12 dones d'origen pakistanès

**Sessions:** dijous i divendres de les 15 h a les 16,45 hores

Àrees municipals implicades: Pla Educatiu Entorn – Regidoria Educació i Serveis Socials

**Espais:** Aules del CEIP Cascavell, barri de Besòs

Festa fi de curs: divendres 8 d'abril de 2011

## **CONEIXEMENT DELS SERVEIS MUNICIPALS PER A DONES ESTRANGERES**

Les accions i projectes d'acolliment i recepció inicial són actuacions específiques necessàries per assegurar la instal·lació de les noves poblacions a l'entorn municipal. Un cop assentades aquestes persones, des del Programa, treballarem per a que s'integrin i normalitzin la seva situació, en tant que ciutadans/es, a Sant Adrià. És a dir, realitzem accions orientades cap a la seva normalització i acomodació a la nostra ciutat. El projecte "Coneixement dels serveis municipals per dones estrangeres" està adscrit a aquesta línia d'acomodació i normalització.

El projecte es desenvolupa conjuntament amb l'equip educatiu del Centre Obert Aldees SOS que treballa amb un important grup de mares d'infants estrangers/es.

Els **objectius de l'acció** han estat:

- Donar a conèixer els diferents serveis municipals al col·lectiu de dones estrangeres
- Fomentar la utilització normalitzada dels serveis municipals per part de les persones estrangeres.

El projecte ha consistit en realitzar una visita mensual, en horari de matí, a diferents serveis municipals. Els responsables dels serveis explicaven la finalitat del servei, el funcionament i responien a les preguntes que les dones participants plantejaven.



**Dones participants:** 15

**Serveis Coneguts:**

- CIOD. Centre Informació i Orientació de la Dona
- Biblioteca Municipal
- SIOL. Servei Informació i Orientació Laboral.



## ACTIVITATS INTERCULTURALS I DE CONVIVÈNCIA

Amb la finalitat de treballar per fer visible la riquesa de la diversitat i engagar i afavorir accions de coneixement i respecte, al 2011 s'han desenvolupat un conjunt d'activitats adreçades a fomentar la convivència i les relacions interculturals. En el foment del diàleg i les relacions interculturals han participat activament diferents agents de la comunitat.

Les activitats desenvolupades al 2011 són

### **SANT ADRIA CIUTAT OBERTA – CONEGUEM SANT ADRIA DE BESOS**

El projecte consisteix en realitzar un recorregut per conèixer la història cultural i social de la ciutat de Sant Adrià de Besòs explicada per persones que ja fa temps que hi viuen. L'objectiu de coneixement cultural va de la mà del foment de les relacions i el diàleg entre persones que ja fa temps que hi viuen i les que acaben d'arribar a la ciutat. El recorregut finalitza amb una petita recepció a la casa de la vila a càrrec de la Regidora de Serveis Socials i Immigració.

Els **objectius** del projecte al 2011 han estat:

- Facilitar relacions entre persones de diferents orígens culturals
- Donar a conèixer la història de Sant Adrià i els principals recursos i serveis municipals a les persones novingudes
- Fomentar la participació associativa de les comunitats immigrades

### **Edicions i participació:**

juny de 2011: 24 persones

desembre de 2011: 28 persones

**Recorregut** amb autocar pels indrets més significatius de Sant Adrià: Barri de Sant Adrià Nord, Fòrum, Museu Història Immigració de Catalunya, Platja, etc.

La valoració del projecte és molt positiva per tot els agents implicats. El clima amigable que es crea facilita la relació entre les persones. Algunes de les persones que assisteixen participen, posteriorment, en altres actes i celebracions de la ciutat.



## PROPOSTA EDUCATIVA – REFUGIATS VIDES EN TRÀNSIT

Entre el **28 d'abril al 1 de juny de 2011** es va presentar a a Sant Adrià l'exposició Refugiats. Vides en trànsit, al Centre Cultural Polidor organitzada per l'Ajuntament de Sant Adrià i la Fundació "la Caixa".

La Fundació "La Caixa", per mitjà del seu Programa de Cooperació Internacional, col·labora des del 1997 en diferents projectes per contribuir a la millora de les condicions de vida dels refugiats i desplaçats al món.

Amb aquesta **exposició**, es va contribuir a un millor coneixement de la realitat en què viuen milers de refugiats del món i més concretament dels camps de refugiats de Kiziba i Gihembe, a Ruanda. La Fundació dóna suport a la població d'aquests dos camps per mitjà d'un programa de formació i capacitació per a nens i joves.

El 27 de d'abril a les 18:30 al Centre Cultural Polidor va tenir lloc la inauguració de l'exposició a carreg del seu comissari, Carlos Boggio, que realitzà una visita comentada al professorat i les persones interessades.

**Del 27 d'abril al 31 de maig de 2011**

Centre de producció cultural i juvenil Polidor  
Plaça Guillermo Vidaña, s/n  
Sant Adrià de Besòs

**ENTRADA GRATUÏTA**

**Horari**  
De dilluns a divendres, de 9 a 13,30 h i de 17 a 21 h  
Cap de setmana, tancat

**Visites escolars**  
amb cita prèvia al telèfon 93 381.20.04 (extensió 282)

**Servei d'informació**  
Obra Social Fundació "la Caixa"  
902 22 30 40  
De dilluns a diumenge, de 9 a 20 h  
[www.lacaixa.es/ObraSocial](http://www.lacaixa.es/ObraSocial)

**Ajuntament de Sant Adrià de Besòs**

ESCS  
ECONOMIA  
PROF. COL·LAB.

REFUGIATS  
vides  
en trànsit  
EXPOSICIÓ

Foto: 2010 Sergio Cármon



**Grups que van visitar l'exposició:**

- 3 centres educatius de primària
- diverses entitats
- 1 escola adults de la ciutat
- grups de l'escola d'oficis del SIOI
- 1 centre educació especial
- 3 centres oberts de la ciutat
- 2 escoles de batxillerat
- persones i grups informals

**HORA DEL TE AL MHiC**

Des de l'any 2007 el Programa d'Immigració del Serveis Socials i el Centre d'Informació i Orientació de la Dona de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs junt amb el MhiC organitzem l'activitat, L'Hora del té, amb l'objectiu que dones immigrades puguin oferir una visió de la seva realitat migrant i de dona a partir d'algun tema comú.

**Eines d'intervenció i convivència**

- Exercici de pràctiques d'integració on les dones trobem un vehicle per comunicar i explicar a altres dones aspectes personals.
- Instrument per socialitzar el col·lectiu de dones de diversos orígens en una pràctica comú.
- Activitat de diversitat cultural orientada a trencar estereotips i a reforçar la cohesió social.

**Metodologia**

El 2011 en relació a l'exposició temporal que s'està exhibint al MhiC *Mar de Religions*, que s'articula al voltant de les tres principals religions de la Mediterrània: musulmana, jueva i cristiana, hem triat a tres dones d'orígens diferents per tal que ens expliquin aspectes quotidians relacionats amb la religió o la celebració i també vinculats a la seva condició de dones.



A partir de les seves experiències els hi demanem que parlin d'una festa, o d'una pràctica religiosa que mantenen a la seva família. Què significa per elles, com representen aquesta tradició o ritus?. Què és el que mes els hi agrada de fer-ho? .

Les dones participants al 2011 van ser:

- Samira Hanae de la religió musulmana,
- Marta Gol de la religió cristiana,
- Katia Falikoff de la religió jueva.

**Data:** 7 de març a les 18:30 hores

L'acte es va acabar amb una conversa amb un té amb pastes.

### **CICLE D'ACTE 18 DE DESEMBRE DE 2011. DIA INTERNACIONAL DE LES PERSONES MIGRANTS.**

El 18 de desembre és el Dia Internacional de les Persones Migrants declarat per les Nacions Unides. La nostra ciutat celebra també aquesta data organitzant activitats en les què coneixerem a persones que, en primera persona, han experimentat un moviment migratori i com això ha canviat les seves vides..

**Té entre testimonis** . Dimarts 13 de desembre, 17,30-19,00 h

CIOD, Centre Informació Orientació de la Dona. C/ de les Escoles 10-12

Al taller vam conèixer les experiències de dones amazigues en la defensa dels seus drets individuals i com a poble amb la seva pròpia cultura. Va participar una dona periodista acollida dins el programa *Escriptors Acollits* que treballa per a construir ponts dones d'arreu. La trobada va finalitzar compartint un te.

**Conta contes del Món.** Dimecres 14 de desembre, a les 18,00 h

Biblioteca Municipal, Carrer Ricart 4

Els nens/es de la Biblioteca van gaudir i participar escoltant un conta contes d'històries fantàstiques d'arreu del món. Històries que ens expliquen les raons de perquè les persones fan les seves maletes i canvien de lloc.

**Taller d'intercanvi intergeneracional. Diàlegs Migrants.** Dijous 15 de desembre, a les 17,30 h





MHIC, Masia de Can Serra Ctra. de Mataró, 124

El taller va ser un espai d'intercanvi intergeneracional d'experiències migratòries. Intercanvi entre homes i dones que van migrar des de diferents parts d'Espanya i persones joves que han migrat recentment d'altres països. Vivències, somnis, dificultats i esperances compartides a través d'aquesta trobada.

Col·labora: Fundació Mescladís



Persones participants al taller intercanvi intergeneracional

**Excursió “Coneguem Sant Adrià”.** Dissabte 17 desembre, 10-14 h.

Sortida Plaça Maria Grau, 10 hores

Excursió per conèixer indrets de la nostra ciutat i fomentar el diàleg i la convivència entre veïns/es de la nostra ciutat (entre les persones que fa molt que van arribar, les que ja hi eren i les que acaben d'arribar).

Col·labora: UNESCO Sant Adrià





## ACCIONS ESPECÍFIQUES ESTRANGERIA I MULTICULTURALITAT

### OFIM, OFICINA INFORMACIO SOBRE TRAMITS ESTRANGERIA

La OFIM es un servei gratuït que l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs ofereix a la ciutadania per tal d'assessorar i orientar sobre els diversos tràmits vinculats a la llei d'estrangeria i el seu règim d'aplicació.

Aquest servei, que funciona des del 2005, ha anat vist incrementat el seu ús i difusió, essent ja un servei plenament consolidat a la ciutat.

Els **objectius** que han orientat el servei al 2011 són:

- Assessorar sobre la llei d'estrangeria i la normativa aplicable al règim d'estrangeria
- Tramitar processos administratius i burocràtics
- Facilitar la integració social de les persones estrangeres mitjançant l'afavoriment de la seva regularització administrativa al nostre país.

La OFIM, assessora, tramita i informa sobre diversos temes relacionats amb la situació administrativa de les persones estrangeres, sobre els requeriments i processos administratius necessaris, etc.

**Persones usuàries** 2011: 219 (111 homes i 108 dones).

### INFORMES INSERCIÓ SOCIAL PER A ARRELAMENT SOCIAL

Els informes d'inserció social és un dels documents necessaris per a la regularització de les persones estrangeres sense permís de residència que volen adquirir la documentació del territori espanyol. Per la tramitació de l'arrelament social, el Reglament d'Estrangeria estipula la necessària possessió de l'informe d'inserció social elaborat pels serveis socials municipals.



Al 2011 la redacció, elaboració i tramitació dels informes d'inserció social ha tingut les següents **finalitats**:

- Facilitar la regularització de persones estrangeres que resideixen al municipi des de fa tres anys
- Fomentar la integració social de les persones estrangeres a través de la seva incorporació laboral i social

Igualment que amb els informes d'habitatge, la modificació del reglament d'estrangeria al juny de 2011

**Informes emesos abans 30 juny:** 52 informes inserció municipal

**Propostes informes enviats a la Generalitat de Catalunya després 30 juny:** 55 propostes

## **TRADUCCIO I INTERPRETACIO LINGÜÍSTICA**

El projecte permet superar les barreres de comunicació i idiomàtiques, les quals son una gran dificultat amb la que es troben els serveis municipals que atenen persones d'origen estranger.

Els **objectius de l'acció** al 2011 han estat:

- Oferir un servei de traducció i interpretació als serveis socials municipals
- Millorar la qualitat de la intervenció dels equips de professionals amb les persones estrangeres
- Facilitar la comunicació i la relació entre el professional i la persona usuària.

Traduccions-interpretacions desenvolupades al 2011

Interpretacions : 18 sessions

Idiomes: àrab, urdú i xinès

Les interpretacions s'han realitzat a persones amb les que s'intervenien des dels equips d'atenció primària del territori



## SUPORT I ASSESSORAMENT TÈCNIC

El Programa Immigració, ofereix diferents serveis especialitzats vinculats a l'estrangeria:

- atenció directa a les persones estrangeres quan es tracta de consultes i demandes de recursos específics al seu col·lectiu o sobre temes relacionats amb la normativa d'estrangeria.
- suport tècnic als professionals dels diferents serveis. En aquest sentit, la coordinació amb els recursos i els departaments és bàsica per a garantir la qualitat de la intervenció.

El desenvolupament d'aquestes accions específiques és compatible amb el criteri normalitzador de la intervenció social i educativa que ens fa partir de la idea de que les persones estrangeres han d'adreçar-se als serveis i recursos disponibles al municipi amb independència del seu origen cultural i nacional.

El 2011, aquesta àrea de treball ha tingut els següents **objectius**:

- Garantir la qualitat de l'atenció a les persones estrangeres
- Oferir suport tècnic i assessorar als equips professionals municipals en la seva atenció a les persones estrangeres
- Col·laborar tècnicament en la intervenció social amb persones estrangeres
- Fomentar la integració de les persones estrangeres en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania.

Tipus de consultes majoritàries:

- Professionals i serveis
  - o tràmits diversos estrangeria
  - o recursos i serveis especialitzats
- Ciutadania
  - o tràmits diversos estrangeria
  - o recerca laboral
  - o aprenentatge de llengües
  - o retorn voluntari
  - o consultats i ambaixades



#### Origen consultes

- UBAS'P (treballadors/es i educadors/es socials)
- Centre obert infantil i juvenil
- Centres Atenció Primària Sanitària
- Entitats i associacions
- Altres serveis municipals: Servei Laboral, Servei Educació