

PROTOCOLS D'ACOLLIDA

PLA MUNICIPAL PER A LA NOVA CIUTADANIA

Mataró, desembre de 2005

INDEX

1. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ.

2. MARC LEGISLATIU.

3. MARC CONCEPTUAL.

3.1. Programa Integral d'Acollida. Generalitat de Catalunya.

3.2. Pla Municipal per a la Nova Ciutadania 2004-2007.

3.3. El Pla d'Actuació Municipal 2005.

3.4. Definició.

3.5. Objectius.

3.6. Línies Estratègiques.

3.7. Variables d'actuació en els Protocols.

4. METODOLOGIA DE TREBALL.

5. CONTINGUTS I GESTIÓ DELS PROTOCOLS.

5.1. La porta d'entrada: el Padró. Les Oficines d'informació.

5.2. La informació, la derivació i la coordinació.

5.3. Els agents d'acollida i el treball en xarxa.

5.4. Catàleg de serveis.

5.5. La gestió dels Protocol d'Acollida.

6. CIRCUITS DE FUNCIONAMENT.

7. RECURSOS.

1. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ.

Mataró, com la resta de pobles i ciutats del país, ha estat testimoni en els darrers anys de l'arribada d'un conjunt important de persones que han emigrat dels seus països d'origen, amb l'objectiu de buscar unes oportunitats laborals i unes condicions de vida que en els seus països no tenien. Aquestes persones han pres l'opció, sovint sense massa possibilitat de poder escollir, de buscar aquestes condicions i aquesta qualitat de vida en ciutats com la nostra, en la qual es donen els factors imprescindibles que les fa ser societats d'acollida, com és, entre d'altres, el treball, l'educació i la sanitat. En definitiva, unes condicions de vida dignes.

Sens dubte, aquests fluxos migratoris estan suposant uns nous reptes i uns nous impactes, sobretot a nivell social, cultural, demogràfic i econòmic, especialment en els darrers anys, ens els quals hi ha hagut un increment molt important, tant pel que fa a la quantitat com pel que fa a la diversificació de les zones d'origen. Aquest increment, que encara no s'ha aturat, fa que des de l'administració municipal intentem donar resposta a les demandes i problemàtiques que se'ns plantegen.

Els municipis, l'administració local, per la seva proximitat amb la ciutadania, és l'administració més propera i és, en primera instància, la que ha de donar resposta a aquestes noves realitats. Malgrat aquest element, cal dir que els ajuntaments no tenim ni els recursos ni les competències per a la regulació dels fluxos migratoris, ni la capacitat de regular-los jurídicament. Tampoc tenim la capacitat competencial ni econòmica per a estructurar el conjunt de programes i actuacions que garanteixin els drets i els deures de les persones nouvingudes, la universalització dels serveis, la igualtat d'oportunitats ni, en definitiva, l'exercici de la plena ciutadania.

La regulació legal i els criteris d'accés al nostre territori els fixa l'estat, i és l'administració autonòmica qui té la responsabilitat de dissenyar i posar en marxa les polítiques d'integració. Però és l'administració local, els ajuntaments els qui, com a representants més propers a la ciutadania, ens trobem en la situació d'haver de gestionar aquest fenomen estructural i global, i ens toca fer front als múltiples reptes que aquest nou context ens planteja. Malgrat això cal mantenir una actitud proactiva davant d'aquest escenari, ja que la passivitat pot donar lloc a situacions de conflicte difícils de gestionar.

És per totes aquestes qüestions que des dels municipis hem d'abordar totes les problemàtiques i els impactes des d'una visió integral, transversal i estratègica de la realitat. És per això que necessàriament les polítiques d'immigració necessiten d'un gran pacte entre totes les administracions, no només la local, si no també l'administració autonòmica i l'administració estatal.

De la mateixa manera, és imprescindible treballar les polítiques d'immigració des del consens, la coordinació i la corresponsabilitat entre els agents, les administracions i les institucions públiques i, en general, el treball en xarxa amb tots aquells agents econòmics i socials que tenen relació amb els processos migratoris.

Mataró és una ciutat que ja té una certa experiència en el treball amb les persones nouvingudes. Els primers immigrants van començar a arribar de la zona subsahariana, sobretot de Gàmbia i Senegal a finals dels anys 70. Han estat molts els programes i les actuacions que s'han realitzat, sobretot des de l'àmbit dels serveis socials, la sanitat i l'ensenyament, per afavorir la integració de la població nouvinguda.

En els darrers anys, sobretot en el darrer mandat electoral, 1999-2003, hi ha hagut un augment molt considerable d'immigrants. L'1 de gener de 2000, Mataró tenia una població de 105.685 habitants, dels quals 4.140 van néixer fora de l'estat espanyol, la qual cosa representava un 3'91% de població estrangera, just el doble de la mitja de Catalunya.

D'acord amb les dades analitzades en el Padró d'Habitants, en data 31 d'agost de 2005, Mataró tenia una població de 118.513 persones, de les quals 16.618 són estrangeres, és a dir, el 14% del total de població. La població estrangera a Catalunya ja representa actualment el 12'5 % de la població.

A aquest aspecte cal afegir-hi que les zones de procedència dels immigrants s'han diversificat. A la població d'origen subsahariana s'hi ha afegit, d'una manera molt important, la població del nord d'Àfrica, principalment del Marroc. Però també és important ja la comunitat de persones que provenen del continent americà, sobretot de centre i sudamèrica, així com les persones que venen del sud-est asiàtic, i dels països de l'antiga Europa de l'est.

Sembla evident que la nostra societat encara no està preparada per assumir un volum tant important de persones immigrants. Tot i que, en termes generals, es pot afirmar que no hi ha situacions generalitzades de rebuig ni de conflictes, les ciutats i els barris només són capaces d'assumir, de manera natural, un increment determinat de

persones nouvingudes. Quan es sobrepassa un determinat volum, ja sigui per l'arribada massiva de persones, o per la seva concentració en una zona determinada, és fàcil que sorgeixin tensions i percepcions negatives per part de la població autòctona.

Per tant, des de l'àmbit municipal, les actuacions en matèria d'immigració s'han d'articular en base a dos grans eixos: els processos de recepció i d'acollida, i les polítiques de cohesió i ciutadania. A més cal no oblidar que la gestió de la immigració i la dels seus impactes s'ha de fer des d'una visió estratègica i que les nostres actuacions s'han d'adreçar a tota la ciutadania. Cal evitar que hi hagi problemes de percepció amb la població autòctona per la competència pels recursos públics, que, d'altra banda, són insuficients.

Referent al primer dels eixos, els processos de recepció i d'acollida, en els darrers temps estem fent esforços per tal de crear models i definir el marc conceptual que els ha de regular.

Davant de l'important nombre de persones que estan arribant a la nostra ciutat, cal enfortir els mecanismes de recepció, és a dir, l'atenció de les persones que acaben d'arribar a la ciutat. Aquest procés ha de fer referència, bàsicament, a la informació, la cobertura de les urgències socials i a l'ajuda a la instal·lació.

El procés d'acollida ha de facilitar la incorporació de les persones nouvingudes a la nostra ciutat, difonent el coneixement de les nostres lleis i dels nostres costums, la nostra llengua i les nostres expressions culturals. Intentem facilitar la informació sobre la ciutat i el país d'acollida, dels seus drets i dels seus deures, el seu entorn, la concepció de l'espai públic i el privat, els diferents serveis existents, així com les eines que són necessàries per afavorir la seva inserció en la societat.

Malgrat aquesta situació complexa, des de l'Ajuntament de Mataró portem ja un cert temps treballant per tal de poder estructurar actuacions orientades a facilitar el procés d'incorporació, coneixement d'un nou entorn i adaptació a una societat sovint desconeguda i fortament diferenciada de l'originària.

En aquest sentit, ja al 1991 es va posar en funcionament l'Oficina d'Informació a l'Immigrant, que facilita tots els tràmits socials i administratius a les persones nouvingudes. Des d'aleshores, són nombroses les actuacions que hem posat en funcionament per tal de facilitar els processos d'incorporació i d'acollida, entre els quals destacarem:

- Servei de mediació intercultural, que facilita la informació i els processos a nivell individual i grupal.
- Edició d'una guia d'informació de la ciutat per a totes les persones que es donen d'alta en el Padró d'Habitants, en la qual, entre altres aspectes, es fa una especial atenció a tot l'apartat de drets i deures de la ciutadania.
- Campanyes específiques, amb diferents idiomes, per a l'empadronament, amb l'objectiu que totes les persones puguin accedir als serveis bàsics.
- Campanyes de sensibilització per a tota la ciutadania.
- Accions de formació per als treballadors i treballadores de l'Ajuntament.
- Xerrades informatives a diferents col·lectius i sobre temes específics com l'escolarització, els processos de matriculació o de l'àmbit sanitari.
- Actuacions específiques amb adolescents i joves i les Associacions de Mares i Pares d'Alumnes per afavorir els processos d'acollida a l'àmbit escolar.
- Treball en xarxa amb totes les entitats d'immigrants i d'àmbit ciutadà que treballen directament en la recepció i en l'acollida.
- Increment de cursos de formació, especialment en el coneixement de l'idioma per garantir la major autonomia del nouvingut i la seva integració.

Malgrat totes les actuacions que s'estan realitzant, hi ha la percepció que tots els esforços són insuficients, i que, sovint, la realitat ens supera. Tenint en compte que l'administració municipal té uns recursos que són limitats, ja fa temps que des de l'Ajuntament de Mataró estem intentant fer un treball amb xarxa amb tots els agents socials que treballem en aquests processos i un treball coordinat amb les entitats de la ciutat.

És important poder donar la mateixa informació des de qualsevol dels serveis que fan aquest tipus de funcions, ja sigui des de les oficines d'informació a la ciutadania com les diferents oficines d'informació específiques i/o descentralitzades. Si garantim un bon nivell d'informació, garantirem també un bon nivell de coneixement, i, en conseqüència, garantim millor la igualtat d'oportunitats.

La informació i l'acollida d'immigrants a Mataró es fa des de l'Ajuntament, a través d'un servei d'atenció ciutadana d'àmbit generalista, l'OFIAC i les seves oficines descentralitzades. Però sobretot la fem des d'un servei específic, l'Oficina d'Informació a l'Estranger. A la vegada, també hi ha altres organismes que tenen oficines

d'informació, com són CITE i AMIC. També estan fent recepció determinades entitats de la ciutat, com Creu Roja, Salesians – Sant Jordi, el Centre Sant Pau, l'Associació Cultural Musulmana Al-Ouahda i l'Associació Cultural Islàmica Annour, amb les quals tenim un conveni de col·laboració.

Tenint en compte que l'objectiu de l'Ajuntament de Mataró és donar bons serveis a tota la ciutadania, l'objectiu és establir protocols d'informació, de coordinació, seguiment i derivació les persones amb les quals fem l'acollida, no només des dels serveis municipals si no també amb tots els agents implicats. D'aquesta manera garantim que totes les persones rebin la mateixa informació i, per tant, tinguin accés als mateixos recursos fent efectiu el principi de la igualtat d'oportunitats.

Mitjançant aquest treball en xarxa, afavorim la corresponsabilitat en la gestió, sovint en la cogestió, enfortim el teixit associatiu aplicant el principi de subsidiarietat, la descentralització de la gestió i, sobretot, intentem garantir que la persona que arriba rebi la mateixa informació, independentment de la porta d'entrada.

Els reptes de futur i de present són nombrosos i importants, però sens dubte hem de treballar per poder fer uns bons protocols per a la recepció i l'acollida de les persones nouvingudes. Hi ho hem de fer no només des de l'Ajuntament, si no també des de les entitats, des de les escoles, els llocs de treball, al barri, al carrer i al bloc d'habitatges. L'acollida de les persones que s'incorporen a la nostra ciutat és una responsabilitat del conjunt de la societat.

L'objectiu dels Protocols d'Acollida és establir un model d'intervenció per a tota la ciutat. Per aconseguir-ho una vegada més, hem de demanar la corresponsabilitat i cooperació de les administracions, especialment l'autonòmica i estatal. És evident que aquest model necessita dels recursos i de la implicació de les administracions per poder aconseguir els seus objectius. Un bon model d'acollida beneficia a tota la ciutadania, i beneficia el que per a la ciutat és fonamental: la convivència i la cohesió social.

2. MARC LEGISLATIU.

Les declaracions de drets de les Nacions Unides

- Declaració Universal dels Drets Humans, aprovada per l' Assemblea General de les Nacions Unides el 10 de desembre de 1948.
- La Declaració dels drets dels Infants (1959)

Convenis, acords europeus i Legislació Comunitària

- Conveni per a la protecció dels Drets Humans i les Llibertats fonamentals, Roma, 4 de novembre de 1950.
- Tractat constitutiu de la CEE, Roma 25 de març de 1957
- Carta Social Europea, Torí, 18 d' octubre de 1961.
- Protocol d' adhesió de l' Estat Espanyol al conveni d' aplicació de l' acord de Schengen, signat el 25 de juny de 1991.
- Tractat de la Unió Europea, Maastrich, 7 de febrer de 1992.
- Tractat d' Amsterdam, 1997, que modifica el Tractat de la Unió Europea.
- Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, 7 de desembre de 2000.
- Conclusions del Consell Europeu: Tampere (1999), Sevilla (2002), Salònica (2003).

Legislació estatal

- La Constitució Espanyola, 1978.
- “Llei Orgànica 4/2000, d' 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social”, en la redacció donada per les Lleis Orgàniques 8/2000 de 22 de desembre, 11/2003, de 29 de setembre i, 14/2003, de 20 de novembre”.
- El Real Decret 2393/2004, de 30 de desembre, per el que s' aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i de la seva integració social.

Legislació autonòmica

- L'Estatut d' Autonomia de Catalunya, 1979.
- Decret 188/2001, de 26 de juny, dels estrangers i la seva integració social a Catalunya. Té per objecte l' aplicació, en l' àmbit competencial que li pertoca, de la Llei Orgànica 4/2000. Aquests àmbits, són bàsicament, salut, ensenyament, benestar social, infància, formació ocupacional i treball.

Àmbit municipal

- Lleis que regulen l' actuació dels ens locals
 - La Llei 7/1985 de 2 d' abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.
 - La Llei 8/1987 de 15 d' abril Municipal i de Règim Local de Catalunya, en la redacció donada per les posteriors modificacions.

Guies Legals

El CRID (Consorti de Recursos i Documentació per a l' Autonomia Personal) ha publicat diferents textos en matèria d' estrangeria:

- La Legislació d' Estrangeria i l' Administració Local, 2001.
- Drets i Deures dels estrangers, manual pràctic per a la convivència ciutadana, setembre 2003.
- Dictamen sobre les modificacions dels padró municipal d' habitants, introduïdes per la reforma de la llei d' estrangeria, desembre de 2003.
- Elements per a una actuació municipal de recepció i acollida d' immigrants, abril de 2004.
- Manual sobre integració per a responsables de l' elaboració de polítiques i professionals. Direcció General de Justícia, Llibertat i Seguretat. Comissió Europea, novembre 2004.

3. MARC CONCEPTUAL

En el marc de la Unió Europea, actualment no existeix una política comuna dels estats membres, de manera que, a la pràctica, podem trobar models d' intervenció molt diferents: des de polítiques actives d' acollida fins a l' absència de qualsevol estratègia d' intervenció; des de polítiques proactives de control de fluxos migratoris i de models d' integració social, fins a estats que no fan cap tipus d' intervenció ni de inversió de recursos pressupostaris.

Així doncs, podem comprovar com l'existència de polítiques específiques d'acollida estan en consonància amb l'existència de polítiques d'integració de ciutadans i ciutadanes de tercers països. Pel contrari, tots aquells estats europeus que no tenen polítiques integrals d'integració per als i les immigrants, tampoc tenen plans específics d'acollida, ja que, generalment, el model que apliquen és l'assimilació social i cultural al país d'acollida, sense tenir en compte la diversitat cultural, social i lingüística de les persones que s'incorporen a la societat.

3.1. Programa Integral d'Acollida. Generalitat de Catalunya.

El Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008, de la Secretaria per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya estableix tres línies prioritàries d'actuació, que són: Polítiques d'acollida, polítiques d'igualtat i polítiques d'acomodació.

Pel que fa a les polítiques d'acollida, al Pla de Ciutadania i Immigració és dota del Programa Integral d'Acollida, el PIA. El Pla Integral d'Acollida, és un model de gestió i d'actuació que té com a objectiu l'acollida al nostre país de les persones nouvingudes, per tal que tinguin major autonomia i els ajudi en el seu procés d'inserció social, des de la normalització de la prestació de serveis, la cohesió social i la convivència, des de la concertació i el consens social i polític.

Per definició, el Programa Integral d'Acollida és transversal en la seva gestió, general en el seu àmbit d'actuació, integral en la seva definició i intercultural en la seva concepció. Ha d'incloure tots els aspectes de la vida de les persones nouvingudes: el món laboral, l'habitatge, els seus aspectes socials, l'educació i la formació en general, la salut, la cultura i l'aprenentatge de la llengua, entre d'altres.

3.2. El Pla Municipal per a la Nova Ciutadania 2004-2007

El Ple del mes de juny de 2004 de l'Ajuntament de Mataró va aprovar, per unanimitat de tots els Grups Municipals, el Pacte per a la Nova Ciutadania. El Ple del mes d'octubre del mateix any es va aprovar també el Pla Municipal per a la Nova Ciutadania, que, en síntesi, són un conjunt de programes i actuacions que tenen com a objectiu la integració de les persones nouvingudes, la normalització de la prestació de serveis i la cohesió social i la convivència, des de la concertació i el consens social i polític a la ciutat.

En el Pla per a la Nova Ciutadania s'estableix que l'arribada de la població estrangera s'ha de gestionar amb previsió i amb una política anticipativa. La primera imatge, el primer contacte, les primeres relacions que una persona rep de la societat d'acollida la condicionen en la seva visió que pren del lloc on ha arribat, en la cohesió social i la plena incorporació social d'aquesta persona al país. L'arribada és, doncs, un dels moments claus per a les persones.

Dur a terme una bona política d'acollida que englobi tant la primera acollida com la que es faci des dels diferents sistemes, serveis i equipaments garantirà que la informació i el coneixement que n'obtingui la persona nouvinguda sigui l'element indispensable per a promoure la seva plena autonomia al més ràpidament possible.

És per això que cal impulsar mecanismes que permetin seguir itineraris que garanteixin el coneixement de l'entorn, el coneixement de la llengua, la formació laboral i, quan sigui necessari, l'acolliment residencial. En aquestes tres línies cal promoure la coordinació i l'expansió entre tots els agents d'acollida en un territori tot adequant els serveis d'atenció a la ciutadania a la diversitat intercultural, i garantint la comunicació, en les situacions en què no estiguin garantides les condicions mínimes i, molt especialment, en aquells serveis públics que, si fallen, poden posar en risc els drets bàsics de les persones.

3.3. El Pla d'Actuació Municipal 2005.

El govern de la ciutat, a través del Pla d'Actuació Municipal, va establir que els eixos fonamentals de treball són la participació ciutadana, pel que fa a la forma d'actuació, i la sostenibilitat, la cohesió social i el progrés econòmic i social pel que fa a l'acció de govern.

Dins de l'eix de cohesió social, s'estableix tot un apartat a la integració de les persones nouvingudes i a la gestió dels impactes que aquest fet origina, destacant, bàsicament les polítiques de primera acollida i les polítiques de cohesió: Pla Municipal per a la Nova Ciutadania.

Un dels objectius establerts pel Govern en el Pla d'Actuació Municipal pel 2005 , és justament l'aprovació dels Protocols d'Acollida i Recepció.

3.4. Definició.

Els Protocols d'Acollida i Recepció són una proposta d'actuació que, per definició, pretén ser integral, transversal, coordinada, oberta, participada i consensuada. És, en definitiva, un model de gestió i d'actuació que té com a objectiu l'acollida a la nostra ciutat de les persones nouvingudes, per tal que tinguin major autonomia i els ajudi en el seu procés d'inserció social, des de la normalització de la prestació de serveis, la cohesió social i la convivència, des de la participació i el consens social i polític.

Per definició, els Protocols de Recepció i Acollida són transversals en la seva gestió, generals en el seu àmbit d'actuació, integrals en la seva definició i interculturals en la seva concepció. Han d'incloure tots els aspectes de la vida de les persones nouvingudes: el món laboral, els seus aspectes socials, l'educació i la formació en general, la salut, la cultura i l'aprenentatge de la llengua, entre d'altres.

Per tant, el Protocols de Recepció i Acollida es defineixen com un pla d'actuació amb un model propi, acollidor, igualitari, integrador i cohesionador.

3.5. Objectius.

L'objectiu general és proporcionar els recursos informatius i formatius necessaris per a dotar d'autonomia a les persones que arriben a la ciutat, per tal que tinguin, en condicions d'igualtat, les mateixes oportunitats i obligacions que la resta de la població. El model d'acollida dels immigrants ha de promoure l'accés normalitzat als drets i recursos socials existents i una informació adequada de com accedir-hi.

Els objectius específics dels Protocols de Recepció i Acollida són :

- Promoure un conjunt d'actuacions que sistematitzin la informació i l'accés als serveis de manera coordinada amb totes les administracions, les entitats i la resta d'agents implicats, amb corresponsabilitat amb la població autòctona.
- Generar processos que ajudin a l'autonomia de les persones així com a la igualtat d'oportunitats.
- Donar a conèixer la ciutat a les persones nouvingudes i generar processos per tal que se sentin implicats i en vulguin formar part activa.
- Promoure la participació dels mateixos immigrants i de la societat en general en els processos d'acollida.
- Detectar situacions de risc i d'exclusió social entre la població que s'incorpora.
- Millorar els processos d'informació i d'accés als serveis públics per a tota la ciutadania.
- Establir un treball en xarxa amb els conjunt de les administracions i entitats implicades.
- Potenciar el teixit associatiu de la ciutat i la cogestió en la prestació de serveis.
- Descentralitzar la gestió i apropar els serveis a la ciutadania.

3.6. Línies estratègiques.

L'acollida i la inserció de les persones nouvingudes, així com el treball per la convivència i la ciutadania com a igualtat de drets i deures, fonament de la cohesió social de la ciutat, esdevé estratègic per Mataró, sempre en el ple respecte a la legalitat vigent. En conseqüència, els Protocols d'Acollida respondran a les següents línies estratègiques:

1. La **integració de les persones nouvingudes** en el marc del respecte pel nostre sistema de valors democràtics, constitucionals, socials i jurídics, garantint els drets i els deures de tota la ciutadania, sense cap tipus de discriminació per qüestions de gènere, origen ni religió.
2. La **normalització de la prestació de serveis**, la igualtat d'oportunitats i la qualitat de vida de tots els ciutadans i totes les ciutadanes.
3. La **cohesió social i la convivència**, des de la concertació i el consens social i polític a la ciutat.

3.7. Variables d'actuació en els Protocols.

A l'hora de dimensionar l'acollida, els programes, actuacions i serveis, cal també tenir en compte el lloc d'origen, la cultura i la llengua de procedència, els codis culturals i religiosos i tot allò que ens pugui ajudar a millorar l'acollida des del punt de vista intercultural.

De la mateixa manera, caldrà també tenir present els estatus jurídics i administratius de la població a la qual ens adreçem : refugiats, amb asil polític, amb permís de treball, amb permís de residència, situació irregular, reagrupament familiar, població empadronada o població no empadronada i/o amb absència de documentació.

Tot i que, per definició, els Protocols de Recepció i Acollida s'adrecen a totes les persones que arriben a la ciutat, és evident que totes aquestes variables de situació caldrà tenir-les en compte a l'hora d'informar i de poder donar accés a determinats serveis normalitzats.

4. METODOLOGIA DE TREBALL.

Els Protocols d'Acollida s'han de gestionar de manera coordinada entre les diferents administracions i els agents socials que hi treballen, oferint uns bons nivells d'informació i de formació per a totes les persones que hi estan implicades. Treballant per tal que hi hagi un nexa entre totes les administracions i els agents diversos de la societat civil que participen en l'acollida i la gestió del fet migratori des dels seus diferents àmbits. Per això cal seguir un model d'intervenció basat en la participació, el consens i la coordinació.

• La coordinació entre les diferents Administracions.

Per a desenvolupar correctament els Protocols d'Acollida, i en el marc d'una administració relacional que treballa en xarxa amb tots els agents implicats com a estratègia d'actuació, s'ha de potenciar els canals de comunicació i de coordinació amb la resta d'administracions implicades, com l'administració de l'estat, la subdelegació del Govern Central; la Secretaria per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya; la Diputació de Barcelona; la Federació de Municipis de Catalunya (FMC); el Consell Comarcal del Maresme, així com amb els diferents Consolats que tenen delegació establerta.

• El consens polític.

Les polítiques d'integració social, i per extensió, les polítiques d'acollida de les persones nouvingudes a Mataró, és un dels reptes més importants que la ciutat té actualment. El model d'acollida i d'integració, la dimensió política del fet migratori i l'assignació de recursos, poden marcar un punt d'inflexió important que tindrà unes repercussions socials i econòmiques a curt i a mig termini.

Des d'aquesta perspectiva, tenir el consens polític en un aspecte tant estratègic del present, però també del futur, significa avançar molt més en la construcció d'un model de societat basat en la cohesió social, en la convivència, en els drets i els deures de tota la ciutadania i en la igualtat d'oportunitats per a totes les persones.

• La coordinació interdepartamental.

És necessari que tots els agents que intervenen en l'acollida de les persones nouvingudes s'impregni d'aquesta metodologia de treball transversal i des d'una perspectiva del treball integral. Per aconseguir-ho és important que hi hagin establerts uns bons canals d'informació i, sobretot de coordinació. Serà doncs important establir diferents nivells d'informació i de coordinació:

- Comissió de Gestió.
- Coordinació dels Caps de Serveis.
- Comissió de Treball Tècnica.

- **La Participació ciutadana.**

Els Protocols d'Acollida tenen la voluntat de sumar recursos i sinèrgies, d'optimitzar-los i de racionalitzar-los. És per tot plegat que es vol afavorir la participació de la ciutadania i del teixit associatiu per a treballar, conjuntament, des del consens i la concertació pel seu desplegament.

Els objectius, les prioritats, el conjunt d'actuacions que integren els Protocols d'Acollida s'han de fer amb la participació i el consens de totes les administracions, agents socials i entitats que actualment estan treballant, directa o indirectament en alguna de les fases de l'acollida.

L'objectiu és corresponsabilitzar al teixit associatiu en la gestió dels programes i les actuacions, de manera que, sovint, són els propis ciutadans i ciutadanes que formen part de les entitats i associacions els qui donen serveis als seus conciutadans i conciutadanes, per tant, la concertació ciutadana és un aspecte fonamental a desenvolupar, basada en la participació ciutadana i el treball en xarxa.

- **Integral.**

Les necessitats de les persones que s'instal·len als nostres pobles i ciutats són múltiples i diverses: Empadronament, habitatge, treball, sanitat, educació, seguretat, participació ciutadana... Per poder acollir correctament en la nostra societat a les persones nouvingudes, amb igualtat de deures i de drets, haurem de poder treballar des de tots els àmbits d'actuació que ho requereixin, haurem de poder donar respostes a demandes i resoldre situacions de conflicte des d'una perspectiva integral i multidisciplinària.

- **Transversal.**

El concepte de transversalitat s'ha d'anar introduint en la cultura organitzativa de les administracions públiques, amb l'objectiu de canviar el concepte d'administració excessivament fragmentada, vertical, amb mancances de visió estratègica, d'avaluació i sobretot, de coordinació.

La transversalitat vol trencar amb una concepció de l'administració com a estricte productor de serveis sectorials, i vol donar una visió estratègica, tenint en compte dos elements fonamentals per als processos d'acollida, que són el territori i la proximitat, que fan que les necessitats i els interessos de les persones siguin més tangibles, així com també la participació dels mateixos ciutadans i ciutadanes en un projecte comú de societat.

- **La planificació estratègica.**

L'acollida de les persones nouvingudes és un tema absolutament estratègic per a la integració social dels immigrants, per tant, s'ha de concebre des de la planificació estratègica, fonamentada a partir de quatre eixos bàsics: el diagnòstic, la definició dels objectius, l'assignació de les responsabilitats i l'avaluació.

- Diagnòstic: estudi de la realitat, anàlisi de les actuacions que s'estan realitzant, dels recursos existents, del marc competencial, consulta i participació.
- Formulació d'objectius: a partir del diagnòstic, definir les línies de cada àmbit, així com els objectius específics.
- Assignació de responsabilitats: identificar les diferents accions a realitzar en funció dels objectius, i identificació dels agents responsables, executors d'aquestes actuacions.
- Avaluació: disseny d'indicadors d'avaluació i sistemes d'informació.

5. CONTINGUTS I GESTIÓ DELS PROTOCOLS.

5.1. La porta d'entrada: el Padró. Les Oficines d'informació

Els serveis d'informació dels Ajuntaments han de ser la porta principal d'entrada per a l'accés a la informació i als serveis públics per a tota la ciutadania, i, per tant, també per als nouvinguts. Els serveis d'atenció a la ciutadania s'han d'adaptar a aquestes noves especificitats. S'ha de continuar fent esforços per a seguir adequant-los a aquesta nova realitat, incrementant els recursos i processos d'informació i la formació de les persones que presten el servei.

El criteri és no crear nous serveis ja que la normalitat d'una societat i del seu bon funcionament passa per tenir serveis públics universals i de qualitat, que tenen la capacitat d'adaptar-se a les noves situacions que es produeixen. Pel contrari, la creació de serveis específics han de ser els mínims imprescindibles, han de tenir sempre un caràcter temporal i han de reforçar els serveis públics existents.

El primer que s'ha de fer davant l'arribada d'una persona que mostra la voluntat d'establir-se en el municipi és empadronar-la. L'empadronament no és només una recomanació, és una obligació que tots els Ajuntaments tenim regulat per llei envers tots i totes les residents en el municipi.

Amb l'empadronament garantim que totes les persones tinguin accés a serveis públics bàsics i universals, com és l'atenció sanitària, l'escolarització obligatòria a l'ensenyament primari i secundari, i l'accés a determinats serveis públics d'àmbit social. A més, disposarem d'una informació imprescindible per tal de poder planificar correctament altres serveis de prestació obligatòria, així com les necessitats futures del conjunt de la població.

5.2 La informació, la derivació i la coordinació.

És important poder donar la mateixa informació des de qualsevol dels serveis que fan aquest tipus de funcions, ja sigui des de les oficines d'informació municipals com les diferents oficines d'informació específiques i/o descentralitzades. Si garantim un bon nivell d'informació, garantirem també un bon nivell de coneixement de la societat i dels recursos als quals podem accedir, i, en conseqüència, garantim millor la igualtat d'oportunitats per a tota la població.

Aquests serveis d'informació, si s'escau, han de derivar al servei corresponent, segons els criteris d'accés normalitzats, competències i acords establerts amb els diferents organismes municipals, entitats, administracions i serveis públics generals. En conseqüència, hem d'establir els mecanismes de coordinació i de derivació de casos per tal de garantir la igualtat d'actuació dins del mateix municipi a través de criteris d'intervenció comuns.

Per tant, els processos de coordinació i de derivació cap a altres serveis també hauran d'estar ben establerts mitjançant protocols d'intervenció, que tindran l'objectiu de garantir la uniformitat de la informació i de l'accés als diferents serveis implicats.

Per tant, els protocols d'acollida seran un compromís no només des dels serveis municipals implicats, sinó també de tots els agents d'acollida implicats. D'aquesta manera garantirem que totes les persones rebin la mateixa informació, independentment de la porta d'entrada i, per tant, tindran accés als mateixos recursos fent efectiu el principi de la igualtat d'oportunitats.

Aquests protocols es formalitzaran amb convenis d'actuació entre els Ajuntaments i les entitats, en els quals es definiran les actuacions a desenvolupar, els recursos pressupostaris, humans i tècnics que s'hi assignaran, els objectius que es volen assolir i els indicadors per fer l'avaluació.

5.3. Els agents d'acollida i el treball en xarxa.

Independentment de les Oficines d'Informació Municipals, les persones nouvingudes també poden anar a altres institucions, agents, fundacions i/o associacions que fan tasques d'informació i acollida. Trobem per exemple les oficines d'informació i d'assessorament de CITE, d'AMIC o fins i tot entitats, associacions com Creu Roja Mataró,

Salesians – Sant Jordi, el Centre Sant Pau, l'Associació Cultural Musulmana Al-Ouahda i l'Associació Cultural Islàmica Annour que també realitzen aquestes funcions.

Cal tenir en compte aquestes organitzacions perquè sovint complementen la tasca de les administracions públiques, fent de referent social i familiar per a les persones que s'incorporen a la ciutat. La seva tasca relacional és, per tant, del tot imprescindible i insubstituïble.

El Protocol d'Acollida vol aplicar un model d'intervenció basat en un treball amb xarxa amb tots els agents que fan acollida, ja siguin administracions públiques o entitats privades. L'aplicació del Protocol es vol fer a partir dels principis de la descentralització, de la coordinació, de la corresponsabilitat i de subsidiarietat.

L'objectiu és corresponsabilitzar al teixit associatiu en la gestió dels programes i les actuacions, de manera que, sovint, són els propis ciutadans i ciutadanes que formen part de les entitats i associacions els qui donen serveis als seus conciutadans i conciutadanes.

5.4. Catàleg de serveis

El Catàleg de Serveis és un conjunt d'actuacions que hauran d'estar suficientment reforçades per a poder atendre les demandes de totes les persones nouvingudes al municipi. És, a més, un instrument d'informació, de suport a la planificació i a la gestió dels serveis municipals.

A nivell orientatiu, el Catàleg podria incloure els següents serveis, entre d'altres:

- Assessorament jurídic i legal: Asil i refugi, documentació necessària (NIE, llibre de família, targeta sanitària, partida de naixement...), ordres d'expulsió, altres tràmits, suport en la tramitació...
- Tràmits : Permís de residència, de treball, reagrupament familiar, nacionalitat...
- Empadronament: Certificats d'empadronament, de residència...
- Informació / derivació recursos existents: Sistema sanitari, sistema educatiu obligatori, sistema educatiu complementari (cursos de català, escoles d'adults, formació continuada, cursos de garantia social...).
- Informació/ derivació a altres administracions (Generalitat, Consell Comarcal, Subdelegació del Govern Central, Consolats...).
- Informació / mediació habitatge: Lloguer de pisos, habitatge tutelat...
- Serveis socials: Allotjament temporal, manutenció, ajuts i urgències socials...
- Recerca de feina: Assessorament, formació ocupacional, convalidació d'estudis, preparació i incorporació al mercat laboral...
- Coneixement de l'entorn: la ciutat, el barri, la societat i el país d'acollida, la participació social, política, sindical, la societat civil, el teixit associatiu...
- Orientació social: els drets i els deures, els principis i valors democràtics, la utilització de l'espai públic, l'àmbit públic i el privat...
- Servei de mediació intercultural: els impactes culturals, la interpretació lingüística, de codis culturals, estructura i funcionament de la societat...
- La pràctica i l'oferta esportiva.
- El concepte i l'oferta del lleure.
- ...

CATÀLEG DE SERVEIS

- Empadronament
- Assistència i recolzament jurídic
 - o Permís de residència
 - o Permís de treball
 - o Reagrupament familiar
 - o Nacionalitat
 - o Ordres d'expulsió
 - o Asil/refugi
 - o Altres tràmits en matèria d'estrangeria
- Serveis Socials
 - o Allotjament temporal
 - o Manutenció
 - o Ajuts socials
 - o Urgències socials
 - o Altres
- Educació
 - o Recursos existents
 - o Informació/derivació
 - o Assessorament d'estudis
 - o Convalidació d'estudis
 - o Ensenyament de llengües
 - o Ensenyament obligatori
 - o Altres.
- Mediació intercultural
 - o Traducció lingüística
 - o Traducció de codis culturals
 - o Suport a usuaris/es
 - o Assessorament a professionals
- Dona
 - o Recursos existents
 - o Informació/derivació
- Sanitat
 - o Recursos existents
 - o Informació/derivació
- Cultura
 - o Recursos existents
 - o Informació/derivació
- Habitatge
 - o Recursos existents
 - o Informació
- Infància i joventut
 - o Recursos existents
 - o Informació/derivació
- Esports
 - o Recursos existents
 - o Informació/derivació
- Recerca de feina-ocupació
 - o Preparació/incorporació al mercat laboral
 - o IMPEM (Institut Municipal de Promoció Econòmica de Mataró)
 - o Altres
- Coneixement de l'entorn
 - o orientació sociocultural
 - o entitats/associacions a la ciutat
 - o serveis públics
 - o comunicacions (autobus, trens,...)
 - o equipaments
- Etc.

5.5. La gestió del Protocol d'Acollida.

L'aplicació del Protocol d'Acollida permetrà atendre a totes les persones que arriben a la nostra ciutat per a establir-s'hi amb el màxim de informació i de normalitat possible.

Es podrà fer l'acollida des d'una oficina d'informació municipal, des d'una oficina d'informació especialitzada, des de l'oficina d'informació de CITE o AMIC o des d'una associació que també faci aquestes tasques. Totes elles, ja siguin administracions públiques o de l'àmbit privat o associatiu, seran agents d'acollida.

Totes les oficines i agents d'acollida oferiran la mateixa informació. El primer que aquesta persona rebrà serà una informació presencial, el més personalitzada possible en funció de la seva situació, que l'ajudi en el seu moment d'arribada i de primer contacte amb la societat que l'acull.

Se li podrà donar també una guia d'acollida, editada en català i en el seu propi idioma, o el més proper possible. La guia, la mateixa per a tot Catalunya, contindrà informacions genèriques sobre el país, la seva societat, la seva cultura, idioma, costums i tradicions. Hi trobarem també les principals característiques del sistema educatiu i sanitari, amb adreces i telèfons d'interès. La informació es completarà amb un apartat de drets i de deures i una informació, el més detallada possible sobre el municipi en concret en el qual ha arribat.

El primer que li recomanaran serà que vagi a l'Ajuntament a empadronar-se. D'aquesta manera tindrà accés al sistema públic sanitari, a l'escolarització obligatòria dels fills i a determinades prestacions socials.

Amb l'empadronament tindrà ja la consideració de resident, de veí, de ciutadà del país, amb els mateixos drets, en funció de la seva situació jurídica i administrativa, i els mateixos deures que té el conjunt de la ciutadania. Se'l convocarà per a una sessió informativa que es farà mensualment, conjuntament amb la resta de persones que s'han empadronat en el mateix mes.

Aquestes sessions informatives presencials tindran per objectiu donar, formalment, la benvinguda al municipi. Es faran en equipaments municipals i representarà la primera presa de contacte amb les institucions públiques. La convocatòria es farà en funció dels grups lingüístics i dels codis culturals dels països d'origen de les persones. Per a poder garantir els objectius de les sessions, tindrem el suport d'agents d'acollida que dominin els idiomes i la cultura dels països d'origen.

Aquests agents d'acollida seran fonamentals en els moments de la instal·lació i de la primera acollida. Els ajudaran a entendre millor la societat, l'acollida a l'escola, a l'àmbit sanitari, els costums i maneres de fer, què pertany a l'àmbit públic i què pertany a l'àmbit privat. També els ajudarà, inicialment, amb l'idioma i les tasques de traducció i interpretació lingüística, però no és la seva funció principal.

Amb aquestes persones que acaben d'arribar, se'ls faran sessions grupals i, si cal, individualitzades, en les quals s'establirà, de manera més personalitzada, la informació que els pot ajudar a instal·lar-se i l'accés als serveis bàsics que els oferirem. Serà la primera acollida, i la farà qualsevol dels agents d'acollida que treballin en el municipi. Tots ells estaran donant les mateixes informacions i el mateix accés als serveis establerts.

A partir d'aquests itineraris, que estaran establerts en funció de les situacions personals, socials, econòmiques i jurídiques de cada persona, podrem fer un seguiment i una coordinació més acurada de l'evolució de cada persona i/o família i del seu procés d'integració en la nostra societat.

De la mateixa manera, i amb caràcter voluntari per a totes les persones nouvingudes, se'ls oferirà l'assistència a cursos de capaciació lingüística. L'objectiu no és l'aprenentatge dels idiomes oficials des del punt de vista gramatical, sinó que és aconseguir majors graus d'autonomia personal, de majors quotes de socialització mitjançant l'aprenentatge del català i també del reforç del castellà. Aquests cursos estaran complementats per mòduls específics d'àmbit social, veïnal i comunitari.

6. CIRCUITS DE FUNCIONAMENT.

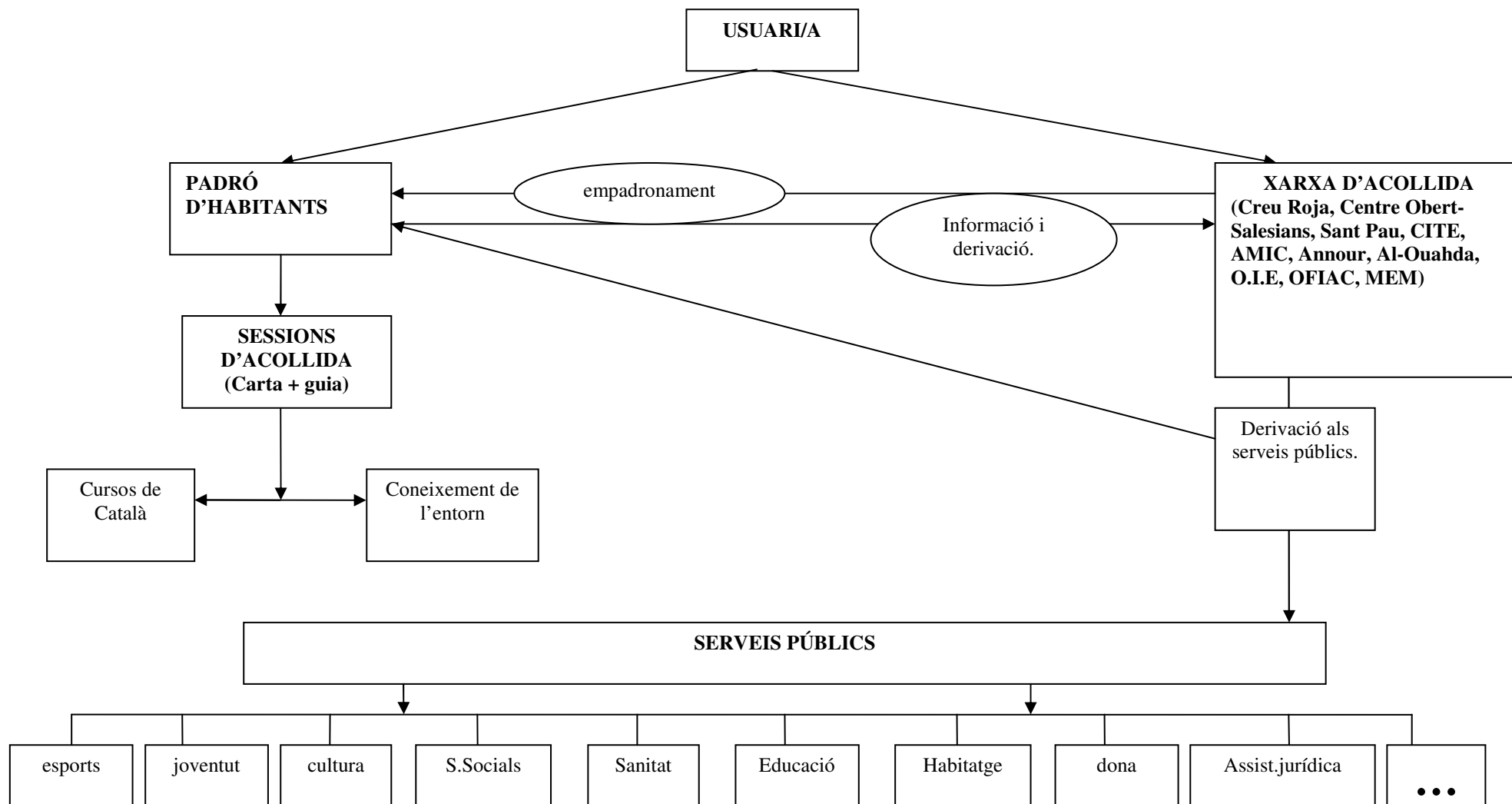
Els circuits de funcionament que fan referència als serveis d'acollida, en principi, hauran de ser els circuits normalitzats que tenim establerts pel conjunt de la població.

Generalment, davant d'una demanda d'informació per part d'un ciutadà o ciutadana, els serveis municipals poden fer la resolució de manera directa o indirecta. Si la demanda es pot satisfer pels propis serveis d'informació municipal, o qualsevol altre agent d'acollida, la resolució de la demanda és immediata.

Si pel contrari no podem resoldre la demanda d'informació o l'accés a determinat servei de manera directa, és quan derivarem la informació cap a un altre servei, departament o agent que presti aquell servei específic (sanitat, educació, habitatge, medi ambient ...).

Tot i que el criteri és no crear serveis específics, és evident que hi ha serveis que són susceptibles de ser utilitzats de manera més regular per part dels nouvinguts. Per tant, caldrà delimitar els que es consideren que seran més utilitzats i adequar-los a les demandes que poden sorgir.

CIRCUITS DE FUNCIONAMENT



7. RECURSOS (annex)

En aquest apartat hi constarien les fitxes de les pròpies entitats que estan dintre de la Xarxa.