



Ajuntament de Vic



MEMÒRIA 2023

Oficina Municipal d'Acollida

ÀREA SOCIAL
Ajuntament de Vic

ÍNDEX

1	OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA.....	3
2	PADRÓ	4
2.1	Primer empadronament.....	4
2.2	Empadronament Menors.....	5
3	INFORMES D'ESTRANGERIA.....	6
3.1	Informes d'arrelament i d'integració social.....	6
3.2	Informes d'adequació de l'habitatge.....	8
4	INFORMACIÓ, ASSESSORAMENT I SEGUIMENT.....	11
5	SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA.....	13
5.1	Acció de Benvinguda: Sessió Informativa d'Acollida.....	14
5.2	Mòdul A. Coneixements lingüístics.....	16
5.3	Mòdul B. Coneixements Laborals.....	17
5.4	Mòdul C. Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic.....	18
6	SERVEI DE SUPORT LINGÜÍSTIC.....	21
6.1	Procés de selecció nous agents lingüístics.....	21
6.2	Nou aplicatiu de gestió del servei:.....	22
7	XARXA D'ACOLLIDA MUNICIPAL.....	25
7.1	Comissió lingüística.....	26
8	ASSESSORAMENT LEGAL I JURÍDIC EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA.....	27
9	PROJECTES ACOLLIDA.....	29
9.1	Igualtat.....	29
9.1.1	Abordatge de les violències masclistes.....	29
9.2	Projectes per fomentar l'ocupació i la regularització de persones.....	29
9.2.1	Subvenció Treball i Formació – Línia ACOL (SOC).....	29
9.3	Acollida a joves nouvinguts.....	30
9.3.1	9aVic.....	30
9.3.2	Som aquí.....	30
9.4	Programa d'Acompanyament al Reagrupament Familiar.....	31
10	PROTECCIÓ INTERNACIONAL I ASIL.....	32
10.1	Programa per a la prestació d'ajuda econòmica a les persones refugiades d'Ucraïna.....	32
10.2	Coordinació amb El Programa Estatal de Refugi – Creu Roja.....	32
10.3	Servei Jurídic – Refugi.....	33
11	ALTRES ACTIVITATS.....	33

1 OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA

L'Oficina Municipal d'Accollida és el servei de recepció i acollida de la ciutat, destinat a totes les persones nouvingudes que arriben a Vic per primera vegada amb la intenció de quedar-s'hi a viure.

Des de l'oficina es realitzen diferents tasques:

- Gestió de tràmits administratius.
 - o Primer empadronament a la ciutat.
 - o Informes d'estrangeria: arrelament social, integració social i adequació de l'habitatge per reagrupament i per renovació de residència.
- Gestió del Servei de Primera Accollida.
- Gestió del Servei de Suport Lingüístic.
- Coordinació de diferents projectes i accions, que tenen relació directa amb l'acollida de persones nouvingudes.

RESULTATS GENERALS

Durant l'any 2023, s'han realitzat des de l'Oficina Municipal d'Accollida un total de **7457** visites/atencions diferents. Aquestes visites s'han repartit en les següents accions:

- **2361** visites en les quals s'ha tramitat l'**empadronament**.
 - o En aquestes visites s'han tramitat **3134** altes noves a la ciutat (d'aquestes **3072** altes s'han tramitat a l'OMA i **62** a l'OAC que durant els mesos de tardor, degut a l'excés de feina va donar suport a l'OMA)
- **290** visites en les quals s'ha tramitat l'**informe d'adequació de l'habitatge**.
- **250** visites en les quals s'ha tramitat l'**informe de l'arrelament social**.
- **9** visites en les quals s'ha tramitat l'**informe d'integració social**.
- **99** visites en les quals s'ha tramitat la **sol·licitud al servei de primera accollida**.
- **4448** visites **d'informació i assessorament**.
- **1758** informacions i assessoraments realitzats **telefònicament**.
- **1** informacions i assessoraments realitzats **via correu electrònic**.

A continuació es detalla cada un dels tràmits i atencions fetes a l'Oficina durant l'any 2023.

2 PADRÓ

2.1 Primer empadronament

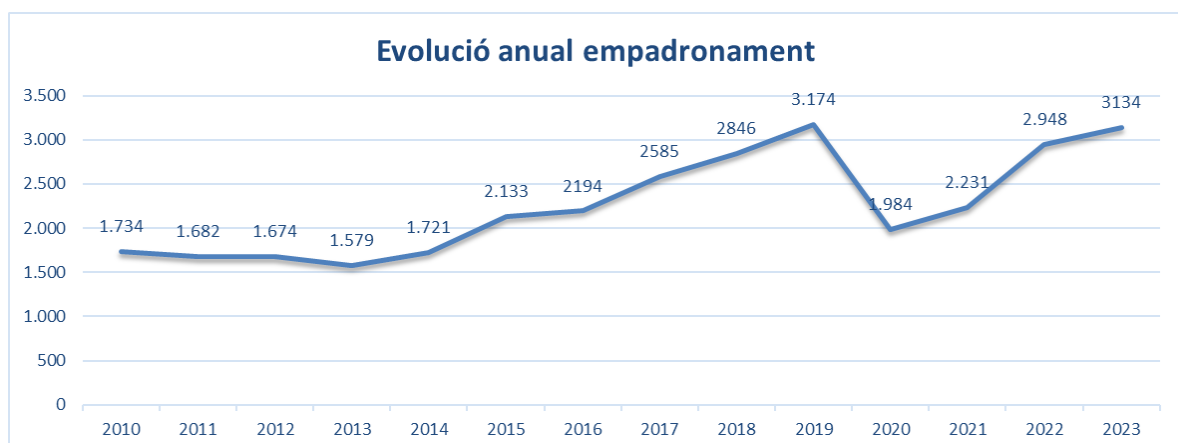
El padró municipal és un registre administratiu on consten les dades de les persones que resideixen a un municipi. A l'Ajuntament de Vic, la gestió del padró es realitza des de dues oficines. L'Oficina Municipal d'Acollida (OMA) s'encarrega de gestionar l'empadronament de totes les persones que arriben per primera vegada a la ciutat. L'Oficina d'Atenció Ciutadana s'encarrega de gestionar el padró continu.

RESULTATS

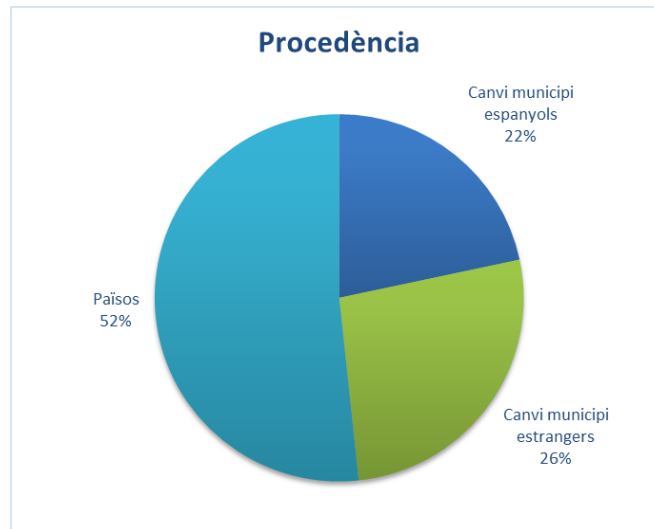
Durant el 2023 s'han realitzat a l'OMA un total de **2361 atencions en les quals s'ha realitzat el tràmit d'empadronament**. En aquestes, l'atenció pot ser grupal o individual, depenent de la demanda, això fa que a vegades en una sola visita s'empadroni més d'una persona. Conseqüentment, durant el 2023, s'han empadronat **3134 persones noves a la ciutat**, d'aquestes altes, 3072 s'han realitzat des de l'OMA i 62 s'han realitzat des de l'OAC, que durant els mesos d'octubre, novembre i desembre, va donar suport al servei per poder atendre tota la demanda que es va rebre.

Evolució dels empadronaments realitzats a l'Oficina d'Acollida del 2010 al 2023:

Com es pot observar a la següent gràfica, el nombre de persones que s'han empadronat a Vic per primer cop, va créixer notablement durant el període 2015-2019, contràriament al que va succeir els primers anys de funcionament del servei. Aquest increment va experimentar una frenada sobtada l'any 2020, com a conseqüència de la pandèmia. D'ençà del 2021, s'està tornant a experimentar un increment de les altes d'empadronament a la ciutat.



A continuació podem observar la procedència de les persones empadronades per primera vegada aquest any:

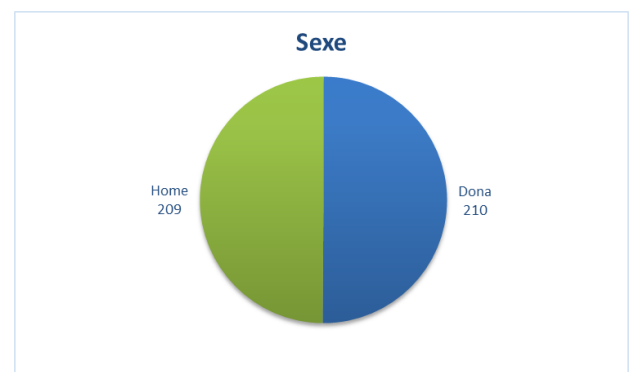


2.2 Empadronament Menors

A la ciutat de Vic, tenim establert un protocol per fer un seguiment dels menors d'edat que arriben al municipi. Aquest protocol es treballa conjuntament l'OMA amb l'OME (Oficina Municipal d'Escolarització) i Serveis Socials.

Al llarg del 2023, s'han empadronat a la ciutat **419 menors d'entre 0 i 16 anys** dels quals **210 són nenes i 209 nens**. **114** dels menors empadronats al llarg del 2023 tenien **entre 0 i 5 anys** (escolarització no obligatòria), i **305 entre 6 i 16 anys** (escolarització obligatòria).

Característiques dels menors arribats a Vic:



3 INFORMES D'ESTRANGERIA

A l'OMA es gestionen els informes d'estrangeria d'arrelament i integració social, i els informes d'adequació de l'habitatge vinculats als processos de reagrupament familiar. Aquests informes, per llei, són competència de la Generalitat de Catalunya, però aquesta ha delegat una part del tràmit a l'administració local.

Els 4 informes tenen una part de gestió compartida. Des de l'Ajuntament, el que fem és:

- Informació i comprovació de la documentació necessària.
- Registre de la sol·licitud, per iniciar el tràmit.
- Entrevista social o inspecció tècnica al domicili, segons l'informe.
- Enviament informe proposta a la Generalitat de Catalunya.

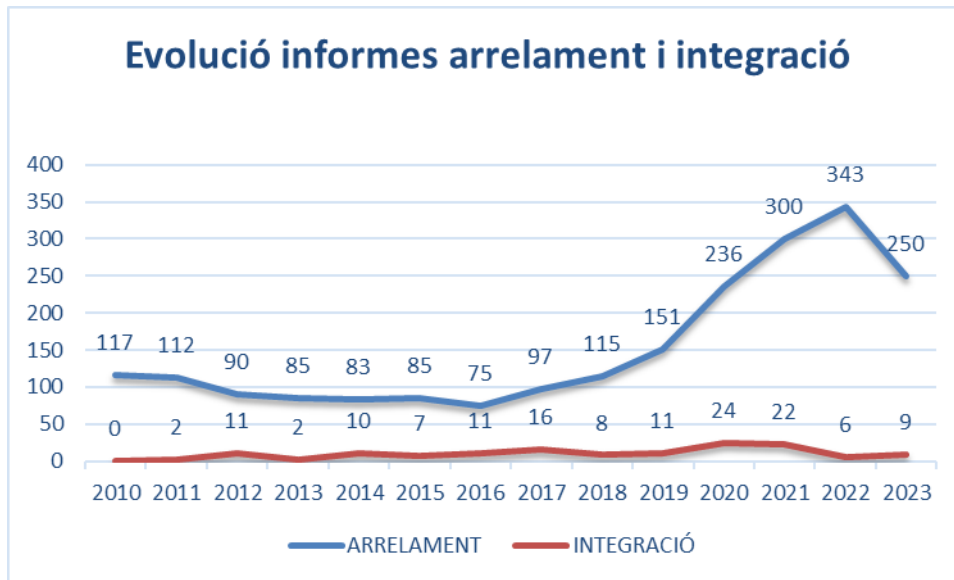
Al llarg del procés, el personal del servei fa l'acompanyament i seguiment de la tramitació, des de la primera informació fins que la persona sol·licitant obté l'informe que ha sol·licitat. Des del servei també es resolen totes les incidències que pugin sorgir, com modificacions de dades, requeriments de documentació per part de la Generalitat, consultes sobre l'estat de la tramitació, etc.

3.1 Informes d'arrelament i d'integració social

L'informe d'arrelament social és un dels documents necessaris en el procediment per a la tramitació d'una autorització de residència temporal per raons d'arrelament social. És un informe no vinculant, que valora el nivell de coneixement de les llengües, de participació en cursos de formació i de participació social de la persona.

L'informe d'integració social, és un dels documents que es pot presentar en el procediment de la renovació d'autorització de residència temporal. És un informe opcional i no vinculant, que valora el nivell de coneixement de les llengües, la participació en cursos de formació i de participació social de la persona.

En la gràfica següent s'observa l'evolució anual dels informes des del 2010. Observem que durant el període comprés entre l'any 2018- 2022 hi ha un augment progressiu de sol·licituds d'informes d'arrelament social. Tanmateix, aquests darrer any 2023 s'ha experimentat una davallada de sol·licituds respecte de l'any 2022, coincidint que fa 3 anys que va haver-hi la pandèmia i hi va haver una davallada en les arribades a la ciutat.

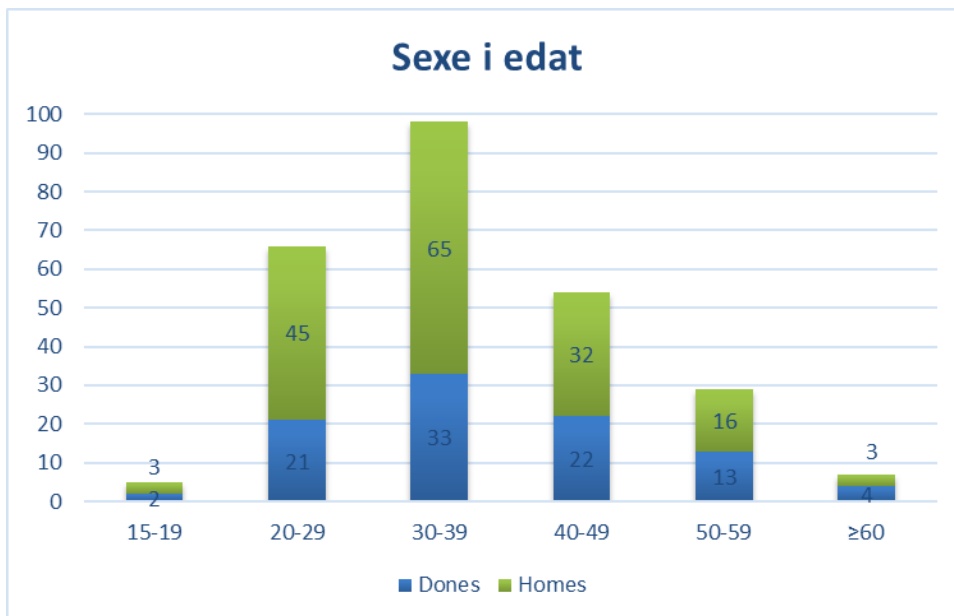


RESULTATS

Durant el 2023 s'han gestionat 250 informes d'arrelament social, 36 dels quals han estat sol·licitats amb exempció de contracte. També s'han tramitat 9 informes d'integració social.

Característiques de les persones ateses:

Respecte el perfil, cal destacar que majoritàriament són persones d'entre 20 i 49 anys, principalment homes, la procedència de les quals és força diversa.





3.2 Informes d'adequació de l'habitatge

L'informe d'adequació de l'habitatge es gestiona coordinadament amb l'Àrea d'Urbanisme. L'Informe valora les condicions d'habitabilitat d'un habitatge. És un informe obligatori i vinculant. Serveix a les persones estrangeres per tres tràmits diferents:

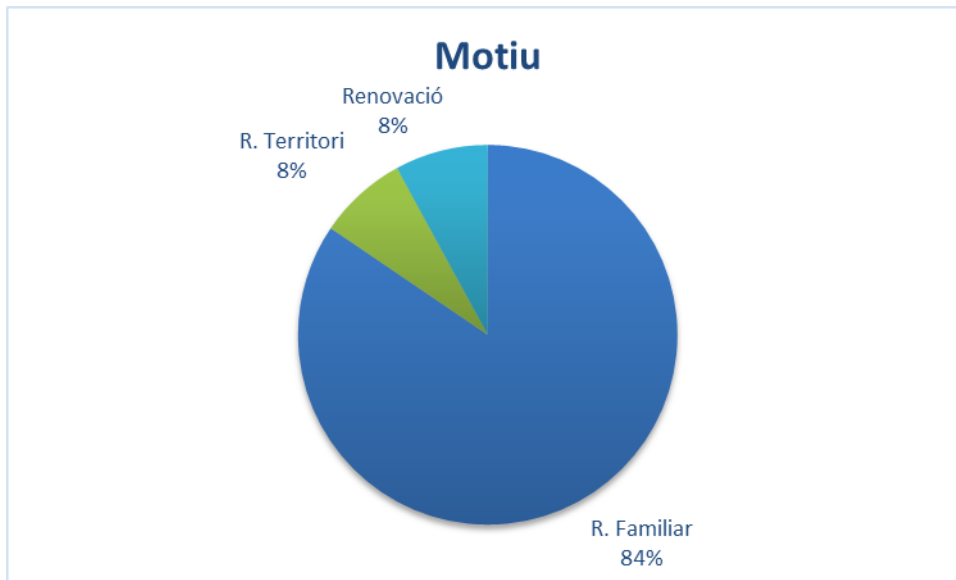
1. Reagrupament familiar: per "reagrupar" a la família que està al país d'origen.
2. Reagrupament a territori: per tramitar la residència dels seus fills menors que es troben al territori en situació irregular.
3. Renovació de residència: quan les persones reagrupades han de renovar la residència si han fet un canvi de domicili, han de fer de nou l'informe.

RESULTATS

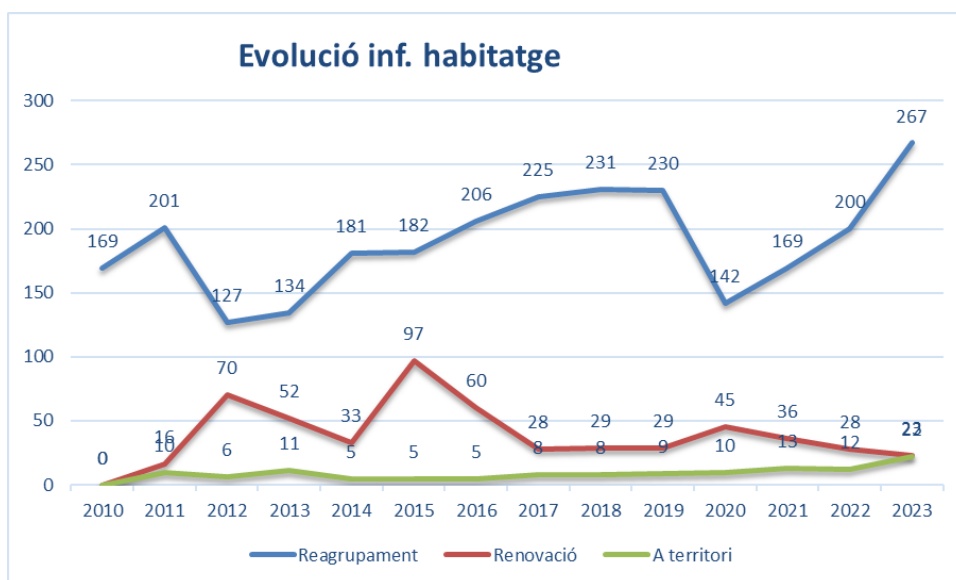
Durant el 2023 s'han gestionat **290 informes d'adequació de l'habitatge**.

Motiu de la sol·licitud de l'informe:

Els informes d'adequació de l'habitatge, com ja hem dit, es poden sol·licitar per tres motius: reagrupament familiar, reagrupament a territori i renovació de residència. El motiu majoritari és el reagrupament familiar, per portar família que està al país d'origen.

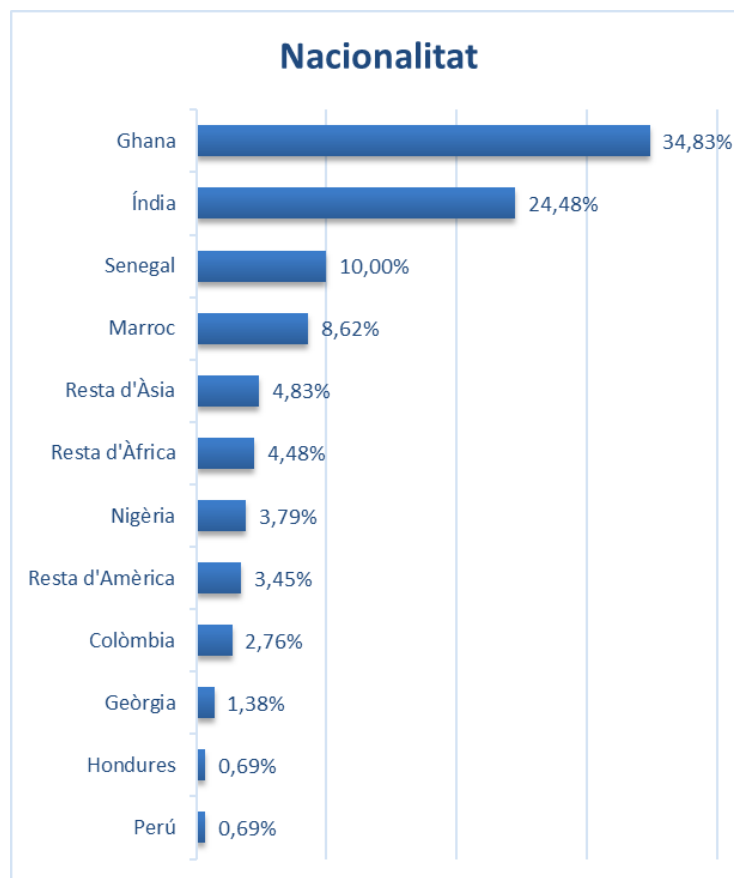
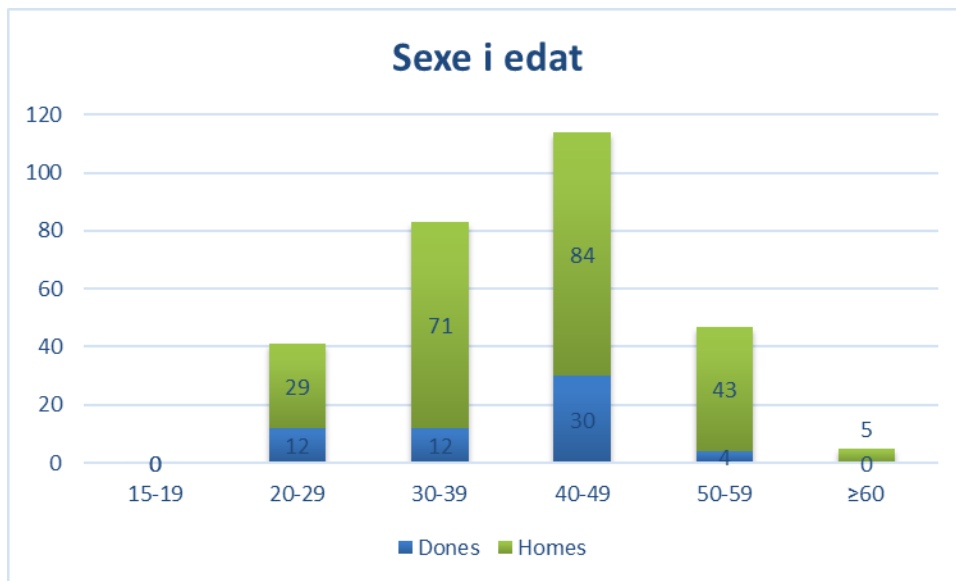


A la gràfica següent s'observa l'evolució dels informes d'habitatge des del 2010.



Característiques de les persones ateses

És un informe sol·licitat habitualment per homes d'entre 30 i 50 anys, majoritàriament de procedència sud sahariana i asiàtica.

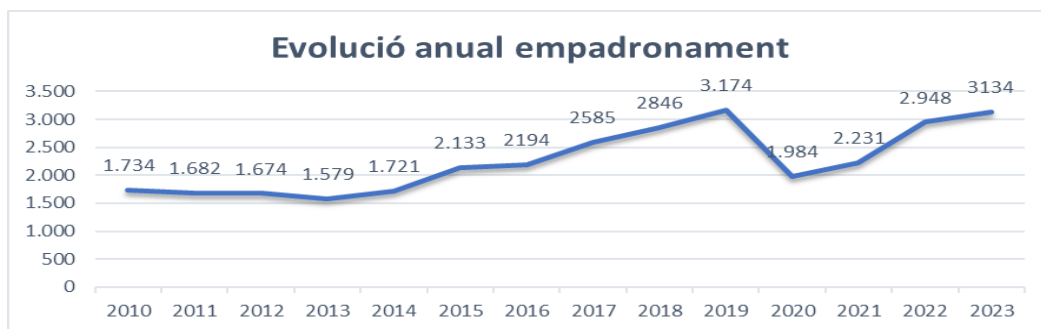


4 INFORMACIÓ, ASSESSORAMENT I SEGUIMENT

El servei d'informació i assessorament individualitzat està dirigit a persones nouvingudes a Vic que necessitin informació i assessorament sobre els serveis i recursos de la ciutat, per tal de facilitar i cobrir les seves necessitats d'acomodació. Es tracta de donar una informació més concreta, acurada i adaptada a les necessitats personals de cada usuari/a. Totes les persones que passen per l'OMA i necessiten un acompanyament se'ls obre un expedient per poder-ne fer el seguiment.

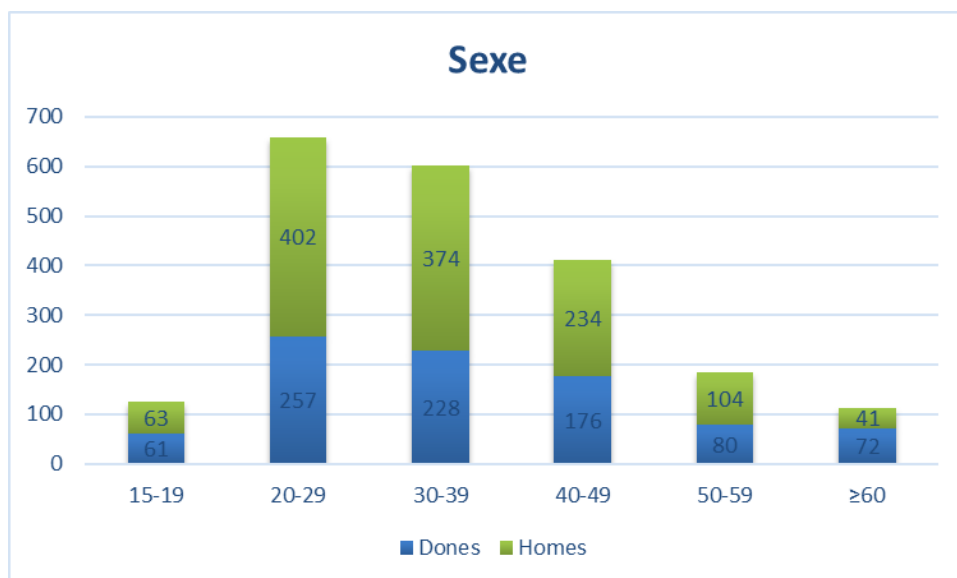
RESULTATS

Durant el 2023 s'han obert un total de **2092 expedients nous**. L'evolució del nombre d'usuaris nous va anar augmentant progressivament cada any des de l'obertura del servei fins l'any 2020, quan es va produir una dràstica davallada a conseqüència del confinament i una davallada de les arribades de persones nouvingudes a la ciutat. Tanmateix, observem que durant els anys posteriors a la pandèmia està repuntant altra vegada el nombre de nous usuaris al servei.



Característiques de les persones

De les persones que s'han registrat com a usuàries noves del servei, 915 són dones i 1092 són homes, d'edats compreses entre els 16 i els 85 anys, majoritàriament entre els 20 i 49 anys.





Situació administrativa de les persones ateses:



5 SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA

El 2010 s'aprova la Llei d'acollida de les persones migrades a Catalunya. La llei marca que tots els municipis de més de 20.000 habitants han de prestar el "Servei de Primera Acollida" (S1A).

El S1A és un programa de formació dirigit a persones estrangeres empadronades al municipi, majors de 16 anys, pel qual es pot obtenir un certificat d'acollida oficial, atorgat per la Generalitat de Catalunya. Aquest inclou una acció de benvinguda, seguit d'un programa de formació de 3 mòduls: llengua, coneixement de la societat catalana i coneixements laborals.

L'OMA és el servei responsable de gestionar les sol·licituds, fer seguiment de les persones i gestió i entrega dels certificats.

La dinamització dels mòduls formatius és competència d'ens diferents:

- Mòdul A: Centre de Normalització Lingüística, Centre de Formació de Persones Adultes
- Mòdul B. Servei d'Ocupació de Catalunya
- Mòdul C. Administració Local

Des de l'OMA s'organitzen els mòduls formatius del S1A de manera seguida i coordinada, amb la finalitat que les persones que s'inscriuen al programa puguin finalitzar el procés formatiu amb èxit i obtenir el certificat d'acollida. D'aquesta manera, de forma general, el primer mòdul que s'ha de superar és el mòdul A de coneixement lingüístics i cal haver cursat un mínim de 90h de formació en llengua catalana per poder seguir la formació, o bé, tenir unes mínimes competències lingüístiques bàsiques de llengua catalana, per poder comprendre la informació, atès que els mòduls C i B s'imparteixen en català.

Durant el 2023 s'han tramitat **97 sol·licituds** de servei de primera acollida, s'han enviat 69 propostes i s'han lliurat **52 certificats de Primera Acollida**, al mes de març es va organitzar un acte per al lliurament, que va comptar amb la Regidora Núria Homs.



Foto 1. Lliurament del certificats del S1A per part de la regidora, Núria Homs.

A continuació presentem les dades de les accions del “Servei de Primera Acollida”:

5.1 Acció de Benvinguda: Sessió Informativa d’Acollida

Les “Sessions informatives d’acollida a la ciutat de Vic: drets i deures de la ciutadania” van dirigits a totes les persones nouvingudes al municipi, i expliquen els serveis, funcionament i normatives de la ciutat, comarca i país.

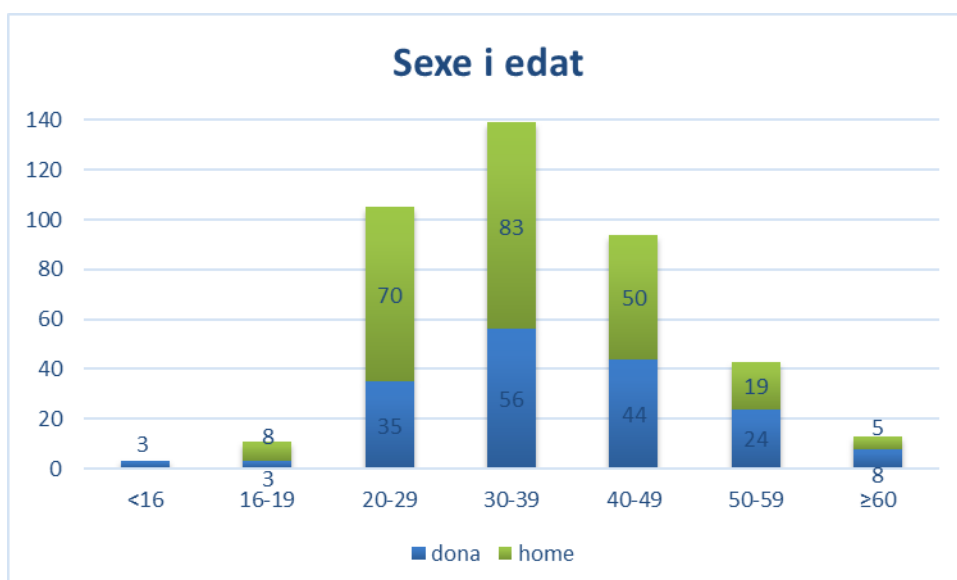
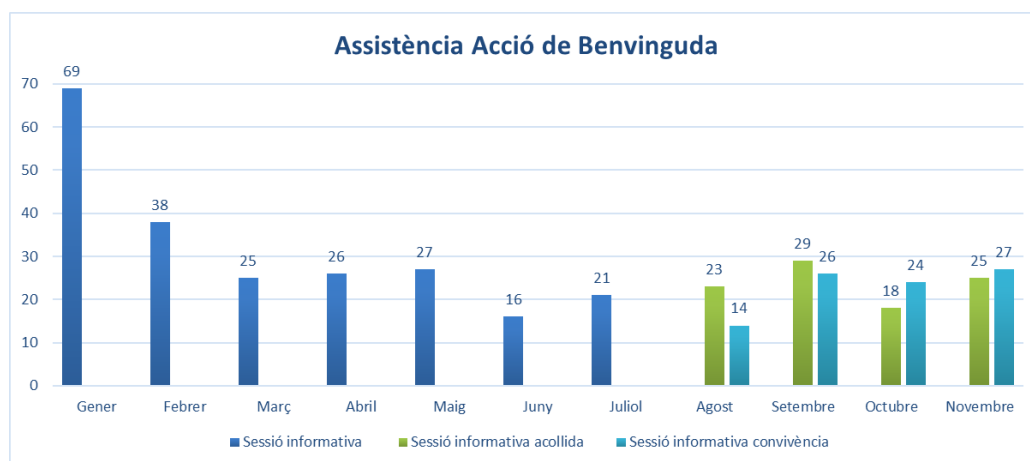
Enguany, a partir del mes de setembre, conjuntament amb el Servei de Mediació hem remodelat el format amb l’objectiu de millorar el servei prestat i incloure més informació rellevant. Així doncs, des del setembre, l’acció de benvinguda consta de dues sessions:

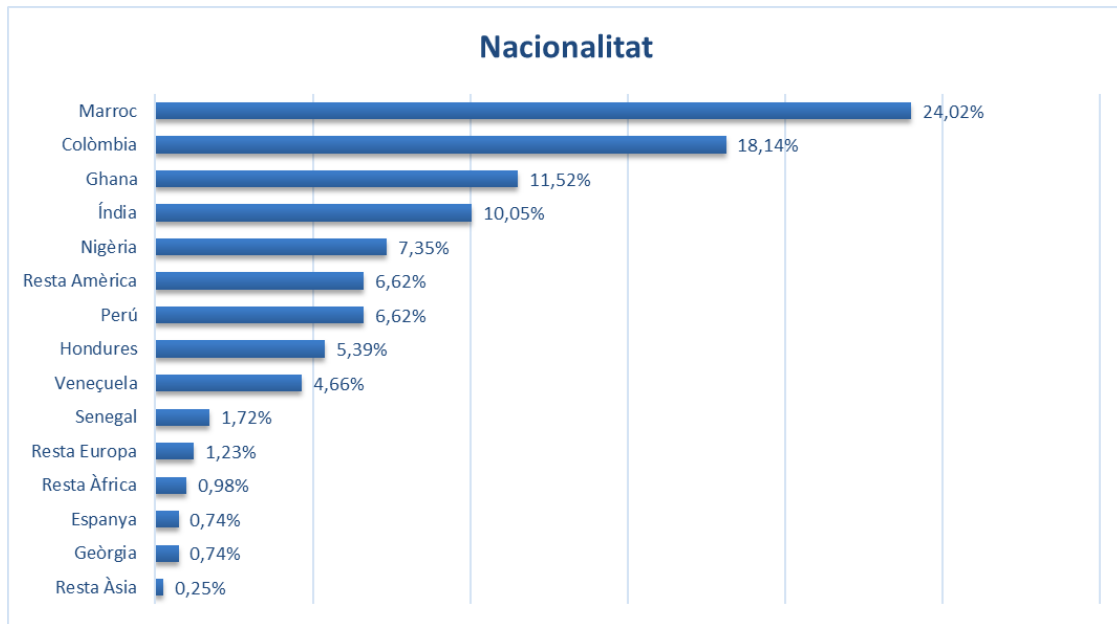
- la primera, anomenada “*Sessió informativa d’Acollida*”, és coordinada per l’OMA i es dona informació bàsica sobre la ciutat de Vic, els drets que s’adquireixen com a vigatans i vigatanes i, els serveis públics de la ciutat;
- la segona, anomenada “*Sessió informativa de Convivència*”, és coordinada per Mediació i es dona informació per afavorir la convivència veïnal dins les escales de veïns i a l’espai públic, l’ús adequat dels habitatges i dels espais comuns, i la promoció de l’estalvi i l’eficiència energètica.



Foto 2. Sessió d'acollida del mes de gener.

Durant el 2023 s'han realitzat un total de 11 sessions informatives d'acollida amb 408 persones assistents; 8 sessions en el format d'una sessió i 4 sessions en el format de dos sessions. A continuació es presenten les dades d'assistència:





5.2 Mòdul A. Coneixements lingüístics.

Aquest mòdul es dinamitza des dels serveis de la Comissió Lingüística de la ciutat: CNLO i CFA. Quan els serveis referents no poden donar resposta a tota la demanda, des de l'OMA conjuntament amb el servei implicat, s'organitzen cursos per donar-hi resposta.

Durant l'any 2023 des de l'OMA s'han organitzat 3 Mòdul A. Català oral/inicial, tots ells impartits per el Centre Formatiu Traça, a l'espai del Centre Cívic Montseny (que comparteixen edifici amb l'Escola d'Adults de Vic).

En total, als 3 cursos han participat 65 persones.

- El primer curs de Maig a Juliol, en el qual hi van participar 23 persones, 9 van assistir més del 75% del curs i van obtenir un certificat.
- El segon i tercer curs, s'inicien el mes de Desembre i tenen continuïtat fins al Juny del 2024. Un s'organitza en horari de matí i un en horari de tarda.

De les 65 persones inscrites, les edats majoritàries han estat dels 20 als 40 anys (19 persones). Les nacionalitats de l'alumnat són: Marroc, Nigèria, Senegal, Ghana, Colòmbia, Hondures, Índia.

El 63% d'aquestes persones estan en situació administrativa irregular.



Foto 3. Curs català matins iniciat el desembre 2023

5.3 Mòdul B. Coneixements Laborals

El Mòdul B és competència del SOC. La coordinació amb aquest servei per poder realitzar les derivacions i seguiment de les persones, és imprescindible. Des de l'OMA, derivem al SOC a les persones que han finalitzat el mòdul A i el mòdul C, perquè puguin finalitzar el procés del Servei de Primera Acollida i obtenir-ne el certificat.

El circuit de treball establert amb el SOC és el següent: una de les sessions del Mòdul C es destina a conèixer el SOC i conceptes laborals bàsics, a continuació es facilita a les persones participants el qüestionari de coneixement laborals. Si l'aproven, obtenen directament el certificat del Mòdul B. Sinó hauran de passar per una acció formativa organitzada pel SOC. De total de persones que han participat als mòduls C del 2023, **74 han realitzat el qüestionari i el 85.14% han obtingut el certificat del mòdul B per haver-lo superat (63 persones).**

Aquest any, a més, s'ha organitzat **1 curs de Coneixements Laborals, de 15 hores**, que s'ha externalitzat amb l'objectiu de poder-lo oferir en horari de tarda. El curs l'ha impartit l'associació CITE, del 6 al 10 de novembre, de 15h a 18h. En total, han participat **19 persones i 16 han obtingut el certificat (84.21%).**



Foto 4. Mòdul B impartit per CITE

Del total de les persones inscrites hi ha hagut 15 homes i 4 dones, d'entre 19 i 59 anys. Les nacionalitats d'aquestes persones són: Marroc, Ghana, Mali, Nigèria, Colòmbia, El Salvador i Índia.

Així doncs, aquest 2023, **79 persones han superat el Mòdul B**: 63 a través del qüestionari i 16 a través de fer el mòdul B presencial.

5.4 Mòdul C. Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic

El Mòdul C es realitza a la ciutat des del 2009, tal i com s'estableix a la Llei d'Acollida. Tenint en compte l'augment de demanda de mòduls, actualment la dinamització de la majoria d'aquests s'externalitza, a excepció d'algunes sessions com la sessió de civisme, SOC i voluntariat per la llengua, que les dinamitzen els propis professionals dels serveis.

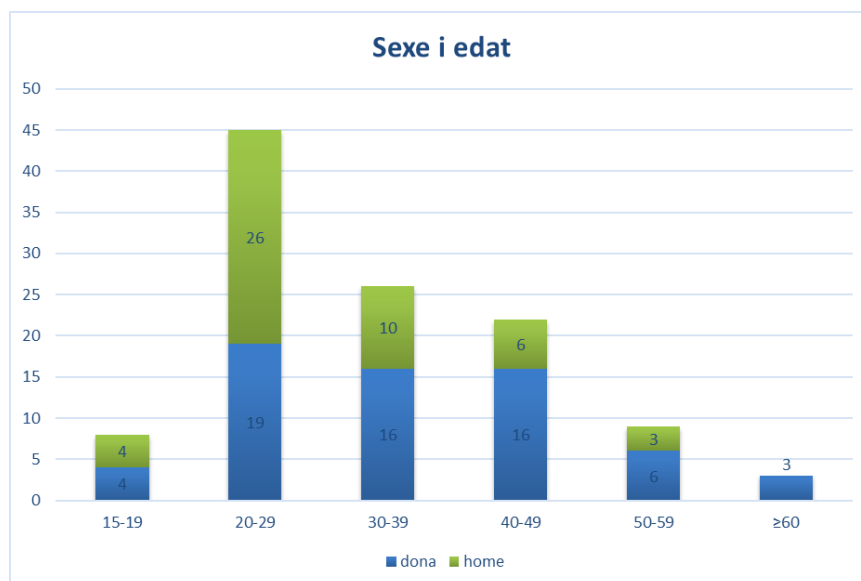
Totes les tasques de l'organització dels tallers, planificació, recerca de persones candidates, inscripcions, certificacions i preparació de material, es realitzen des de l'OMA.

Al 2023 s'ha renovat el material (suport audiovisual, activitats, temari i glossaris) així com el contingut, que s'ha actualitzat, ampliat i s'han introduït dinàmiques per tal de reforçar els principals conceptes. El Mòdul C, té una durada de 21 hores, i es realitza amb l'objectiu de donar a conèixer el funcionament de la societat catalana i vigatana, i els seus serveis, a les persones que desconeixen el funcionament i organització de la ciutat i de Catalunya.

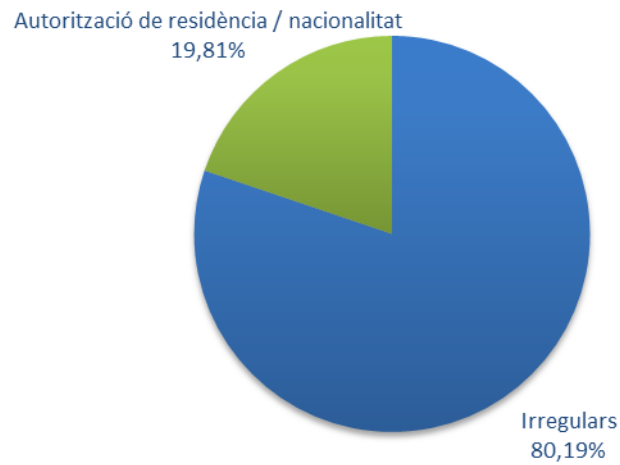


Foto 5 i 6. Dues sessions del Mòdul C impartides al 2023.

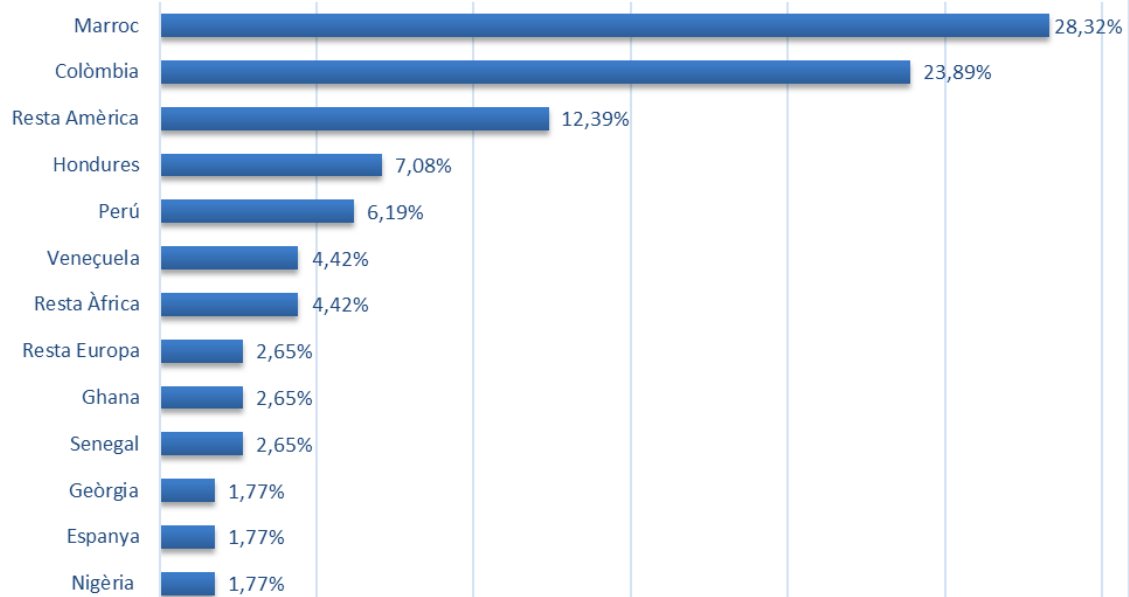
Durant l'any 2023 l'OMA ha realitzat **6 Mòduls C**, amb un total de **113 persones inscrites**. D'aquestes, el 71% ha obtingut el certificat per haver assistit, com a mínim, al 75% de les sessions. A continuació es presenten, en gràfics, els perfils de les persones inscrites:



Situació administrativa



Nacionalitat



6 SERVEI DE SUPORT LINGÜÍSTIC

El Servei de Suport Lingüístic és un servei de traducció oral, gestionat des de l'OMA, que dona resposta actuant com a facilitador entre les persones nouvingudes i els professionals dels serveis de la ciutat que ho requereixin, durant els 2 primers anys d'arribada a la ciutat. És un servei puntual, temporal i de suport. És molt important el concepte de temporalitat del servei, ja que es preveu que la persona aprendrà la llengua durant aquests 2 primers anys i ja es podrà moure en igualtat d'oportunitats.

El servei compta amb 40 agents lingüístics, i es cobreixen un total de 35 llengües: Alemany, amazic, anglès, àrab, àrab clàssic, bambara, dioula, edo, francès, fula, ga, haussa, hindi, hindko, ioruba, italià, kazakh, koulango, mandengue, mandinga, moldavi, nafana, persa, pidji, polonès, portuguès, pular, panjabi, romanès, rus, sosso, twi, urdú, wòlof i xinès mandarí.

6.1 Procés de selecció nous agents lingüístics

Aquest any hi ha hagut un augment d'agents lingüístics en comparació amb l'any passat, ja que davant la necessitat de disposar de més agents per tal de cobrir més idiomes, aquest any, s'ha fet un **procés de selecció per nous membres**, juntament amb Consell Comarcal.

En el procés es van rebre 52 currículums. D'aquests, els que complien els requisits, van participar a una entrevista de selecció. Es van entrevistar a 34 persones de les quals 23 van estar seleccionades per entrar al servei.



Foto 7. Entrevistes del procés de selecció de nous agents lingüístics

Totes les persones seleccionades, van passar per un **curs formatiu**, per conèixer més profundament la seva nova tasca com a agents lingüístics, i intèrprets, així com els serveis on aniran a treballar. Per facilitar l'assistència al màxim d'agents, es va proposar organitzar dos cursos de formació, un de matins i un de tardes, que a la vegada també es va obrir pels membres actius als dos serveis però que anteriorment no hagin realitzat cap curs de formació. El curs es va dividir en dues parts:

- Part teòrica sobre la interpretació per als serveis públics. Dinamitzada per Nevena Dragosavac, formada amb Interpretació en Serveis Públics i Àmbits comunitaris a la UAB.
- Part teòrica-pràctica on els serveis públics de la ciutat i comarca, exposaven les especificitats de cada un dels àmbits de treball: educació, serveis socials, EAIA, igualtat, salut i acollida.



Foto 8. Sessió del curs de formació per les noves incorporacions a la borsa del Servei de Suport Lingüístic.

6.2 Nou aplicatiu de gestió del servei:

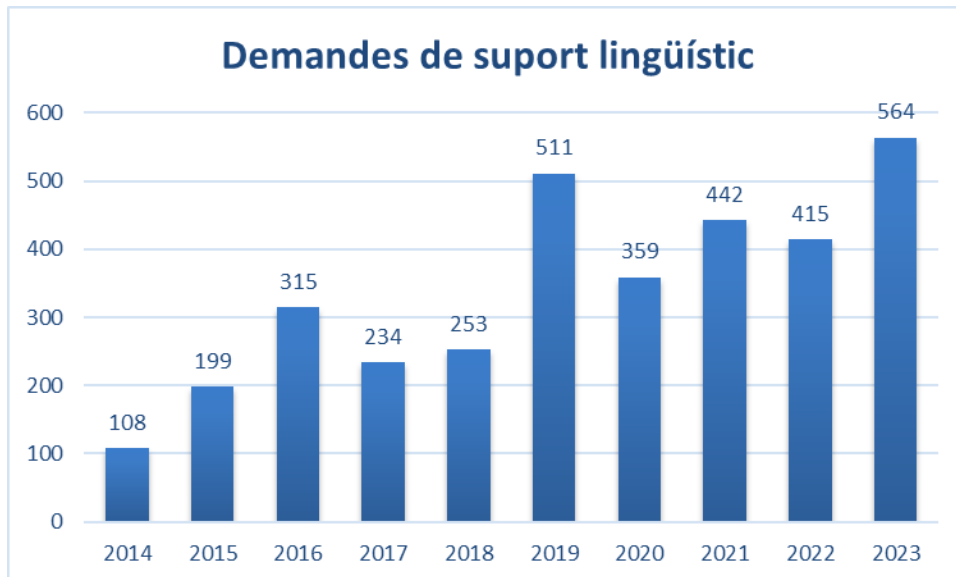
Com a novetat, aquest any 2023 s'ha posat en funcionament una nova eina de gestió i sol·licitud del Servei de Suport Lingüístic, amb l'objectiu de poder donar un millor servei i fer una gestió més eficaç d'aquest.

El mes de gener es fa una presentació de la nova eina a tots els i les professionals i els diferents serveis de la ciutat, i a partir d'aquell moment ja es fa el canvi de sistema de sol·licitud i gestió. S'aprofita la trobada per presentar dades del servei i també recordar els criteris d'accés a aquest. Actualment per sol·licitar el suport s'ha de fer des de <https://suportlinguistic.vic.cat>.

RESULTATS

A la gràfica següent veiem l'evolució del Servei de Suport Lingüístic des de l'any 2014 al 2023, on observem un **creixement de les demandes aquest últim any**.

Durant l'any 2023, s'han rebut un total de 564 **demandes de suports lingüístics**, dels quals s'han realitzat un total de 515 (91,31%) i se n'han cancel·lat 49 (8,69%).

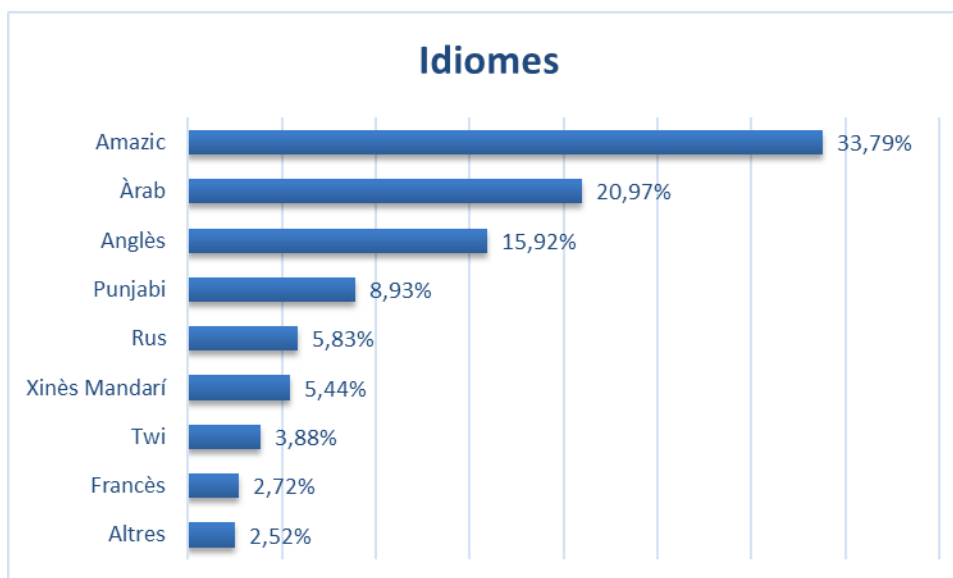


Dels 515 suports realitzats:

- 496 han estat serveis individuals (96,31%). Dels quals 10 han estat en format online i un ha estat suport en trucades telefòniques.
- 19 suports grupals (3,69%).

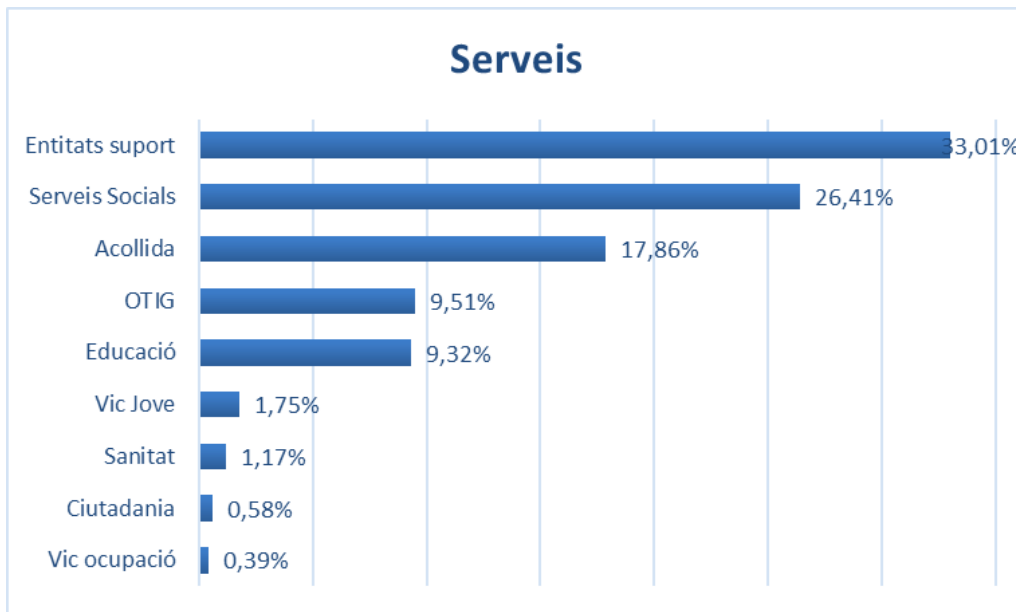
Dels 49 suports cancel·lats, els principals motius han sigut fer la demanda de la sol·licitud fora del termini estipulat o la cancel·lació per part del servei per anul·lació de l'entrevista.

En els suports lingüístics del 2023 s'han utilitzat els següents idiomes:



Altres llengües: Bambara , Edo, Fula, Hindi, Ioruba, Portuguès i Wòlof.

Pel que fa als serveis que han sol·licitat algun suport agrupats per àmbits:



El major nombre de demandes han sigut des d'entitats de suport com ara Càritas, Creu Roja o Casal Claret; essent Càritas l'entitat que en fa més demandes. Seguidament vindria Serveis Socials i a continuació trobem el l'OMA, on majoritàriament s'han fet les demandes per l'acompanyament de joves al projecte 9aVic.

És important recordar, que les demandes on es treballen casos de risc social, el temps d'estada de la persona a la ciutat no es té en compte. Això fa que la majoria de demandes de entitats de suport, serveis socials i l'oficina d'igualtat compleixin aquests requisits. Per tant, més del 50% de casos.

Persones beneficiàries del servei:

Aquest any s'han beneficiat 317 persones del servei, 163 homes i 154 dones, de 16 nacionalitats diferents: Marroc, Ghana, Índia, Nigèria, Ucraïna, Xina, Senegal, Mali, Níger, Geòrgia, Brasil, Filipines, Guinea, Iran, Kenya i Ruanda.

7 XARXA D'ACOLLIDA MUNICIPAL

L'acollida a Vic compta amb un treball en xarxa d'un seguit d'agents directament implicats en el procés d'acomodació de les persones nouvingudes a la ciutat. Tots aquests professionals formen part de la Xarxa d'Acollida Municipal (XAM), un òrgan de treball transversal. Actualment està formada per un total de 44 serveis de Vic.

L'objectiu principal de la XAM és establir mètodes de coordinació i de treball conjunts per afavorir el treball transversal i en xarxa, referent als temes i activitats d'acollida. També es vol potenciar el coneixement i treball conjunt dels professionals de la ciutat que treballen amb persones nouvingudes. L'òrgan es coordina des de l'OMA.

El 2023 es va fer una **reunió plenària** de la XAM, el 14 de març, per informar a totes les entitats i serveis, sobre en quin punt estava l'OMA i tots els projectes que es coordinaven, així com les novetats que es preveien. Van assistir-hi 42 professionals de la ciutat.



Foto 9. Reunió plenària XAM – 14 de març de 2023

Al llarg de l'any s'han ofert varies formacions dirigides a professionals de la XAM, organitzades des del l'OMA.

- Formació sobre Protecció Internacional i Apàtrida.
 - o Formació de 4.30 hores de durada. On es treballen els coneixements jurídics sobre l'asil i la protecció internacional i els programes que hi ha per acompanyar aquesta realitat.

- Se'n fan quatre edicions, dues a la primavera i dues a la tardor, per donar la opció que hi puguin participar equips de professionals sencers.
- Hi han participat 56 professionals de la ciutat vinculats a Càritas, Serveis Socials, Vicocupació, Oficina d'Igualtat, Creu Roja, Mancomunitat La Plana, Consell Comarcal d'Osona, Associació Tapís, i Oficina d'Acollida.



Foto 10. Sessió de la formació sobre Protecció Internacional de la Tardor

- Formació sobre migracions, interculturalitat i inclusió
 - Es fan tres formacions d'aquest àmbit durant el 2023
 - Formació de 4 hores de durada, dividida en dues sessions diferents. Es realitzen dues edicions una dirigida als professionals que administratius que fan tasques d'atenció al públic, i l'altre a l'equip de professionals dels Serveis Socials. Hi participen 24 professionals de l'ajuntament
 - Formació de 4 hores de durada. Dirigida als professionals que treballen amb els projectes d'acollida de joves de la ciutat (9aVic i Som aquí). Amb l'objectiu de treballar la temàtica més concretament amb col·lectiu de joves i potenciar el treball en equip dels diferents serveis implicats. Hi participen 11 professionals de acollida, joves, serveis socials i professorat català.
- Formació sobre llei d'estrangeria
 - Es fan dos tipus de formació sobre aquest àmbit durant el 2023
 - Formació general d'estrangeria amb una durada de 2 hores, oberta a tots els professionals de la ciutat que al seu dia a dia treballen amb persones estrangeres. La formació la imparteixen des d'AMIC i hi assisteixen 23 persones.
 - Formació específica d'estrangeria per acompanyament de casos, per l'equip de l'Oficina d'Acollida. Durada també de 2 hores i impartida per CITE.



Foto 11. Formació sobre estrangeria per professionals de la ciutat

- Formació sobre Intel·ligència emocional
 - o Formació dirigida a l'equip de l'Oficina d'Acollida, de 10 hores de durada, per tal d'acompanyar la gestió emocional com a professionals en la nostra tasca diària: frustració, pors i treball en equip.

7.1 Comissió lingüística

L'any 2011 va entrar en funcionament la Comissió lingüística de la XAM, amb l'objectiu d'unificar criteris en la formació d'alfabetització i llengua catalana. La comissió està formada per 11 serveis de la ciutat que realitzen o organitzen cursos de formació lingüística. Aquests serveis/entitats són: OMA, OME, CNLO, CFA Montseny, Educació, Associació veïns del Remei, Espai multilingüe, Càritas Arxiprestal de Vic, Creu Roja i Casal Claret.

El 2023 des de tots els serveis de la ciutat, l'oferta formativa ha estat de **138 cursos diferents, en els quals s'han fet 2803 inscripcions**. Dividit per els diferents centres, les dades són:

Centre de Normalització Lingüística	66 cursos	1452 persones inscrites
Centre de Formació de Persones Adultes	55 cursos	1137 persones inscrites
Espai Multilingüe	7 cursos	81 persones inscrites
Casal Claret	4 cursos	32 persones inscrites
Oficina Municipal d'Acollida	3 cursos	67 persones inscrites
Vicocupació	3 cursos	34 persones inscrites

Per tenir més informació, des de la comissió lingüística, es realitza una memòria específica per curs escolar que es pot consultar.

Aquest any es comença a treballar amb el departament d'informàtica per la creació d'una **nova eina de gestió informàtica de la matrícula viva**, que s'adeqüi a les necessitats actuals del servei, ja que actualment es treballa amb una eina obsoleta.

8 ASSESSORAMENT LEGAL I JURÍDIC EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA

El servei d'assessorament legal i jurídic en matèria d'estrangeria, es porta a terme des dues entitats: AMIC i CITE, coordinadament i amb el suport de l'Ajuntament de Vic. Amb aquest servei es vol garantir un espai de la ciutat on les persones nouvingudes puguin fer consultes referents a temàtiques d'estrangeria, sempre que ho necessitin. El servei informa sobre els diferents tràmits i les documentacions necessàries per fer-los. Aquest servei està cofinançat per la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Vic.

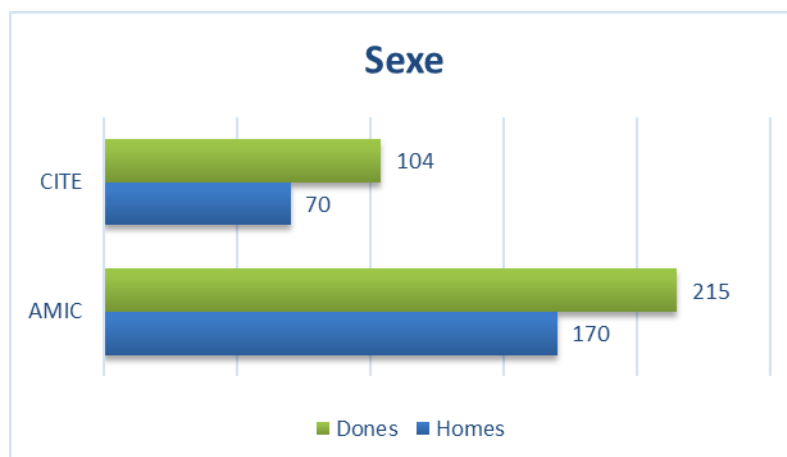
Els objectius principals dels serveis són facilitar un assessorament jurídic en matèria d'estrangeria, afavorir la regularitat administrativa i acostar els serveis d'assessorament a les persones nouvingudes.

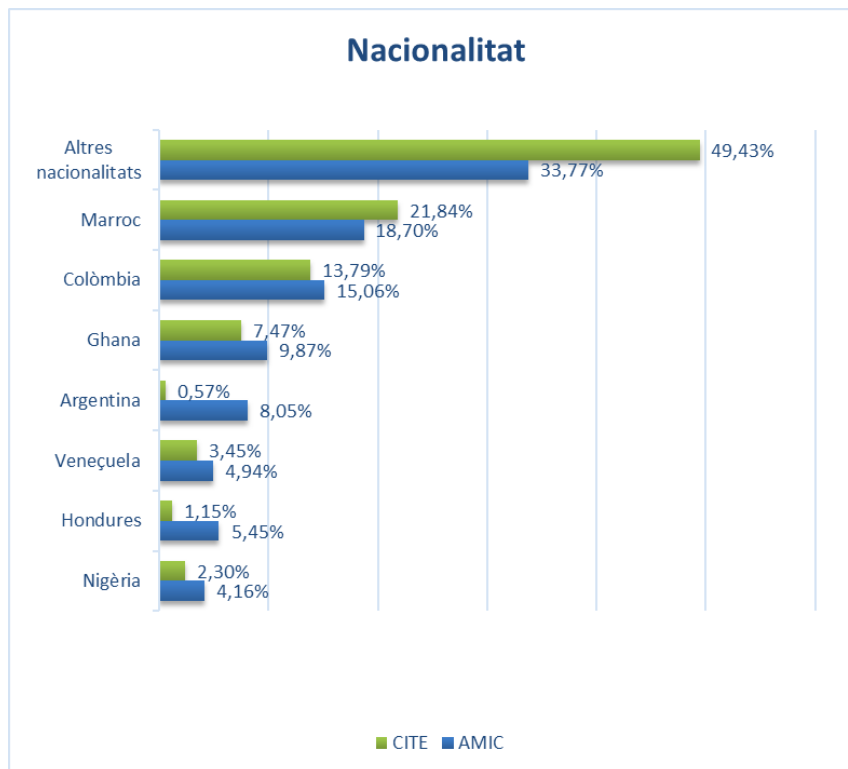
Aquest 2023 hem fet un canvi en la ubicació del servei, i les advocades tant de CITE com d'AMIC, ara fan les atencions directament des de l'Oficina Municipal d'Acollida, i és des d'aquí on es gestionen les seves cites. Això ha ajudat molt a millorar la coordinació, seguiment i acompanyament de casos, podent donar una atenció més personalitzada i adequada a la persona.

RESULTATS:

L'any 2023 els serveis de CITE i AMIC, han atès un total de 559 persones. Aquestes persones se les ha atès en 700 visites, en les quals s'han resolt 816 consultes.

Característiques de les persones ateses:





Pel que a la procedència, observem que s'han atès persones de diverses procedències, principalment persones vingudes del Marroc, països sudsaharians i de països de l'Amèrica Llatina.

Consultes:

Respecte el tipus de consultes que es reben als dos serveis, les més destacades són:

- Consultes de CITE:

- arrelament social (88)
- reagrupament familiar (44)
- targetes comunitàries (24)
- renovacions d'autoritacions de residència i residència i treball (16)
- nacionalitat (7)

- Consultes d'AMIC:

- nacionalitat (91)
- renovacions (62)
- arrelament social (42)
- reagrupament familiar (14)
- targetes comunitàries (9)

Es realitza una memòria específica del servei, en la qual es poden consultar més dades.

9 PROJECTES ACOLLIDA

Per tal de donar resposta a totes les demandes que sorgeixen i que estan vinculades amb les migracions a la ciutat, des de l'OMA participem d'altres projectes transversals.

9.1 Igualtat

9.1.1 Abordatge de les violències masclistes.

Aquest any s'ha continuat amb el treball preventiu i d'actuacions per treballar casos de violència que detectem des de l'OMA. El treball es centra en:

- Participació al grup motor del circuit comarcal per a l'abordatge de la MGF: aquest grup motor, liderat per la Oficina d'Igualtat, que es va crear amb l'objectiu de definir el protocol per l'abordatge de la MGF i els MF a la comarca d'Osona, amb el qual s'hi està treballant.
- Participació a la comissió municipal del protocol per a l'abordatge integral de les violències masclistes: aquest grup s'ha creat amb l'objectiu de crear el protocol municipal, per tal d'acordar, ordenar i descriure la resposta que donem des de cada servei a les situacions de violència masclista. El grup està coordinat des de l'oficina d'igualtat, amb el suport de la diputació de Barcelona. El protocol, emmarcat en el protocol marc, s'organitza en un grup plenari i dos grups de treball el de prevenció i reparació.

9.2 Projectes per fomentar l'ocupació i la regularització de persones

9.2.1 Subvenció Treball i Formació – Línia ACOL (SOC)

Des del Servei d'Ocupació de Catalunya conjuntament amb l'Oficina d'Accollida, es sol·licita una línia de subvenció de Treball i Formació, que es diu ACOL, en la qual ens hi podem presentar els ens locals. Aquesta línia de contractació té per objectiu regularitzar la situació administrativa de persones migrades que es troben en situació administrativa irregular i que compleixen els requisits per tramitar un arrelament social.

Des de la ciutat de Vic es treballa de forma coordinada amb les entitats del territori que també sol·liciten la subvenció per tal de quadrar ofertes de feina dels diferents serveis amb totes les persones candidates que tenim a la ciutat localitzades des de les diferents entitats, i així encaixar cada oferta amb el millor perfil. Les entitats amb qui ens coordinem són Associació Tapís, Casal claret i Càritas Arxiprestal.

Aquest 2023 s'ha continuat treballant amb la convocatòria iniciada el 2022, en la qual es van contractar a 11 persones a partir del 1 de desembre del 2022 i han estat treballant a l'Ajuntament fins l'1 de desembre del 2023, en diferents departaments.

Des del programa també s'ha finançat la contractació d'una tècnica que ha realitzat totes les tasques d'acompanyament integral i transversal amb cada una de les persones contractades.

Al llarg del Programa, individualment s'ha treballat l'autoconeixement, els prejudicis, les emocions, les fortaleses i debilitats que es tenen laboralment, el currículum i les competències transversals. A més, s'ha proporcionat material addicional com informació sobre homologació carnet de cotxe, homologació d'estudis, realització de l'IdCat mòbil i de la Cl@ve permanent, inscripció al SOC i a l'atur, i renovació del DARDO. Grupalment, s'han realitzat sessions d'acollida, de Voluntariat per la Llengua per tal de millorar el català oral, informatives conjuntament amb Vic Ocupació per tal de conèixer borses de treball, amb alcaldia on alcalde i regidora els van agrair la tasca realitzada a l'Ajuntament, i de tancament on un formador acompanya a fer aquest acabament de cicle.

En la convocatòria del 2023, tot i que ens hi presentem, no se'ns atorga cap subvenció per poder continuar treballant en aquesta línia amb noves persones.

9.3 Acollida a joves nouvinguts

9.3.1 9aVic

El projecte "9aVic" té la finalitat d'acompanyar a les persones joves nouvingudes entre 16 i 21 anys, que no tenen la possibilitat d'incorporar-se a les activitats normalitzades de la ciutat, a cap formació post-obligatòria o formació laboral immediata i que no entenen ni parlen la llengua catalana.

Des del projecte es treballa sobretot dos aspectes bàsics: **l'aprenentatge de la llengua** i la **vinculació a l'entorn**. Per fer aquest treball, tenim diferents accions de suport, formació i vinculació a l'entorn que faciliten l'acompanyament i guiatge d'aquests joves. A més, cal afegir, que l'arribada d'aquests joves és continuada, i per tant el sistema d'accés és flexible i continuat.

El projecte es treballa conjuntament des de l'Oficina Municipal d'Acollida i el Vicjove.

Per conèixer les dades quantitatives i qualitatives del projecte es realitza una memòria específica d'aquest, cada curs escolar.

9.3.2 Som aquí

El "Som aquí" és un projecte d'acollida per a persones nouvingudes que escolaritzem als diferents centres educatius de la ciutat, als cursos de 3r i 4t d'ESO. És un projecte que es treballa per cursos escolars, i es van incorporant els joves de forma continuada quan van arribant a la ciutat.

Des del projecte es treballa dos aspectes bàsics: **l'aprenentatge de la llengua** i la **vinculació a l'entorn**. El projecte es treballa de forma coordinada des de OMA, Vicjove, educació i els centres educatius de la ciutat.

Per conèixer les dades quantitatives i qualitatives del projecte es realitza una memòria específica d'aquest, cada curs escolar.

9.4 Programa d'Acompanyament al Reagrupament Familiar

A la primavera del 2023 es comença a treballar de forma transversal amb els departaments de mediació i serveis socials per crear un projecte per poder acompanyar al reagrupament familiar. El projecte el vinculem a través de les peticions d'informes d'habitatge que arriben a l'OMA.

El Programa s'adreça a totes les persones que tramiten l'informe d'adequació de l'habitatge i té com a objectiu acompanyar a la persona reagrupant durant tot el procés de tramitació, posar a disposició eines per a millorar les relacions de convivència, l'ús adequat dels habitatges i dels espais comuns, potenciar actituds cíviqes i de respecte, així com afavorir la inserció i l'autonomia de les persones reagrupades a la ciutat, afavorir la convivència veïnal i la inclusió social.

Aquest 2023 s'inicia una part d'anàlisi de la realitat del reagrupament per poder conèixer de prop les dades de la realitat que ens ajudaran a treballar amb l'acompanyament que es vol fer.

També s'inicia el mes d'Octubre l'acompanyament grupal a través de dues sessions organitzades mensualment:

- Sessió 1. Estalvi energètic i mesures de la llar
- Sessió 2. Millora de la convivència a les escales de veïns i als barris
- De cara al 2024 es preveu fer una tercera sessió d'acompanyament emocional i planificació de l'arribada de la família reagrupada.

Aquest 2023 s'han realitzat 3 sessions de cada tipus. En les quals, 73 persones van ser convidades a participar-hi i 32 persones van assistir-hi. Adjunt es pot veure representada l'assistència:



10 PROTECCIÓ INTERNACIONAL I ASIL

10.1 Programa per a la prestació d'ajuda econòmica a les persones refugiades d'Ucraïna.

A finals del 2022 la Generalitat crea un programa per donar suport econòmic a les persones ucraïneses que tenen estatut de protecció temporal a Catalunya i que no tenen mitjans econòmics.

Per tal de donar suport a aquestes famílies, durant el mes de Gener, es truca a totes les persones ucraïneses del municipi, per informar-les de l'ajuda i tot el procés de sol·licitud. A part per aquelles persones que no saben fer la sol·licitud, s'organitza una matinal de suport conjuntament amb serveis socials, per poder tramitar la sol·licitud de totes elles.

10.2 Coordinació amb El Programa Estatal de Refugi – Creu Roja

Des del mes d'Octubre del 2022 a la ciutat de Vic, tenim un Centre de Protecció Internacional, gestionat per Creu Roja. El centre està ubicat a l'Alberg de Joventut Canonge Collell. El projecte actual va iniciar la seva activitat el 9 de gener del 2023, amb 77 places destinades a persones beneficiàries de protecció temporal víctimes del conflicte d'Ucraïna-Rússia.

Durant el mes de maig, el centre va començar a rebre places de persones sol·licitants de Protecció Internacional, en la fase 1 del Programa Estatal de Refugi. La Fase 1 consisteix en una fase de 6 a 9 mesos d'estada, en què s'acompanya a les famílies i persones a aprendre la llengua, conèixer el territori, buscar feina i habitatge. A part durant aquest temps s'allotgen en un habitatge i no s'han de fer càrrec de cap despesa d'aquest ni de l'alimentació.

Durant aquest any s'han atès un total de 163 persones arribades d'arreu del món com ara: Algèria, Senegal, Veneçuela, Ucraïna, Colòmbia, Mali, etc... víctimes de diferents conflictes bèl·lics i sociopolítics als seus països d'origen. El perfil concret ha estat:

- 19 dones soles entre 18 i 80 anys
- 23 homes sols entre 18 i 80 anys
- 42 famílies amb menors

- 14 persones de més de 65 anys.

Durant tot el 2023, des de l'Ajuntament s'han realitzat reunions de coordinació amb l'equip del CPI, per tal d'anar acompanyant a vincular-ho tot amb la ciutat, tramitacions dels empadronaments, participació a formacions, etc.... També per acompanyar casos concrets amb problemàtiques que necessiten del suport de l'equip de serveis socials.

10.3 Servei Jurídic – Refugi

Des de principis del 2022, comptem a l'Oficina d'Acollida amb el servei d'Assessorament legal i jurídic en matèria d'asil, prestat per l'entitat CCAR (Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat).

Durant l'any 2023, el servei jurídic ha prestat assistència a 109 persones, 48 dones i 59 homes. Respecte les nacionalitats ateses, les majoritàries són Colòmbia 51, Marroc 16, Hondures 12 i Veneçuela 12; amb menys representació també trobem Xile, Cuba, Gambia, Nigèria, Senegal, Equador, Ghana, Mali, Nicaragua, Perú i Síria.

De totes les atencions fetes, han acompanyat en 219 actuacions:

- 11 preparacions de les entrevistes d'asil
- 10 gestions amb comissaria de la Policia Nacional
- 94 actuacions de primera intervenció.

També s'han resolt 18 consultes a professionals dels serveis i entitats de la ciutat. (Creu Roja, Càritas, OMA, Oficina d'Igualtat i Benestar i Família).

Hi ha una memòria específica del servei.

11 ALTRES ACTIVITATS

Accions educatives generals

Aquest 2023 hem tingut al servei una alumne de pràctiques de la facultat d'educació de la Universitat de Vic. Ha estat amb nosaltres els mesos de Gener, Febrer i Març, com a practicant d'Educació social. Ha estat donant suport en la realització i actualització del Mòdul C. Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic.

Nou web

Aquest any des de l'ajuntament s'ha treballat per tenir un nou espai web, actualitzat i adequat a les noves necessitats. Des de totes les àrees s'ha estat treballant per actualitzar els continguts i fer la migració de tot al nou web. En el cas de l'oficina d'acollida, el seu espai al web es pot consultar a:

[Oficina Municipal d'Acollida - Ajuntament de Vic](#)

Anàlisi de processos de l'oficina.

A finals del 2022 i principis del 2023, s'ha contractat un servei extern per fer un anàlisi dels processos que gestionem al servei de l'OMA, per mirar de trobar punts de millorar i amb l'objectiu de reduir les llistes d'espera que tenim i optimitzar al màxim els recursos.

Com a conclusions de l'anàlisi es pot extreure que:

- La demanda actual es mantindrà i tindrà tendència a incrementar-se
- Es fa necessari un tercer punt de treball, flexible, que no sempre estigui disponible però que ajudi a mantenir els temps d'espera.
- L'OMA compta amb un equip de persones molt professionals, amb actitud, empatia i un bon coneixement del model. Molt bona coordinació entre l'equip. Sempre s'utilitza el català com a llengua de primer contacte.
- Sala d'espera inexistent, poc confort i panells informatius poc eficients que no criden l'atenció a les persones. Cal plantejar la redistribució dels espais i de la recepció.
- Recepció molt accessible, però a vegades amb interferències. Punt clau del servei per el model organitzatiu.
- Molta coordinació amb altres departaments, punt clau també per desenvolupar bé la seva feina.
- Tot i que la informació està penjada a la recepció ningú la llegeix i tothom fa consulta a la recepció.