

1. Identificació

Nom del servei CIUTADANIA

L'objectiu de Ciutadania és potenciar la plena incorporació a la societat de la població nouvinguda immigrada, procurant afavorir la superació i el reequilibri d'aquelles mancances que puguin dificultar la igualtat d'oportunitats i el ple desenvolupament personal i familiar, és per tot això que cal poder abordar aspectes com: l'accés normalitzat a la informació i al conjunt de recursos i serveis del sistema de Benestar Social; al coneixement i domini lingüístic; a la participació dins el teixit social, polític i econòmic; a la igualtat i seguretat jurídica; la no discriminació per raó d'origen, pertinença a grup ètnic o religiós, etc.

Adreça Edifici Els Infants. Carretera de Vic 16
Telèfon 938752486
Web manresa.cat
Adreces Electròniques novaciutadania@ajmanresa.cat
Horari Matins, de 9:00h a 14:00h. Tardes a concretar

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
 Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Nova Ciutadania i Cooperació
 Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Nova Ciutadania i Cooperació
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

Portar a terme un conjunt d'actuacions i línies estratègiques municipals que promoguin l'acollida a la ciutat de les persones nouvingudes i la seva plena incorporació a la societat en igualtat d'oportunitats i reconeixement, així com promoure aquesta línia de treball de forma interseccionalitat, transversal i en xarxa a la ciutat.

Els nostres valors farien referència a tots aquells relacionats amb la defensa de la igualtat d'accés a la informació, així com la igualtat de tracte i no discriminació, la promoció de la interculturalitat a la societat manresana, afavorir la participació ciutadana i la facilitació de relacions socials convivencials.

3. Serveis

Acollida

Dins l'àmbit del servei d'acollida trobaríem diferents actuacions que tenen en comú facilitar l'arribada i assentament a la nostra ciutat de persones d'origen estranger o bé retornades, i que precisen suports informatius, derivacions, recursos específics etc així com accés a certs programes o recursos ja siguin especialitzats o universals. El punt d'accés inicial es troba dins la Oficina d'atenció al ciutadà-OAC i és l'Agent d'Acollida, que atendria a tota persona nouvinguda empadronada, a qui informa dels principals recursos i serveis de la ciutat i d'aquells específics degut a la seva situació; així mateix informa del servei dels cursos d'acollida a Catalunya (mòdul A, B i C); també atèn gent de més temps de residència necessitada d'informacions i tramitacions diverses (com ara informes d'arrelament, d'habitatge per a la reagrupació familiar, etc)

Certificats de cursos d'acollida

Lliurament de les certificacions oficials un cop s'han portat a terme els cursos d'acollida: Mòdul A (llengua: a partir de les certificacions que donen els diferents recursos i serveis, especialment el CNL i el Centre de Formació d'Adults), mòdul B (laboral, que de forma general emetria el SOC, si bé hi ha entitats que poden fer cursos d'aquest mòdul previ acord amb la Generalitat) i mòdul C (coneixement de la societat, que porta a terme habitualment el propi programa de Nova Ciutadania, si bé també hi ha entitats que els poden fer previ acord amb al Generalitat), amb la certificació final que emet la Generalitat de Catalunya, i que tramita el Programa de Nova Ciutadania.

Recursos Disponibles

Els propis del Programa

Com sol·licitar el servei

Per accedir als cursos de primera acollida, i per tenir cret a la tramitació de la certificació final, s'ha de presentar una instància a l'Ajuntament de Manresa (OAC) sol·licitant-ho

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger majors de 16 anys residents a Catalunya
Persones retornades residents a Catalunya
(Basat en la Llei i decret d'Acollida a Catalunya)

Cursos d'acollida mòdul C, de coneixement de la societat i derivació al mòdul B del SOC

Oferir cursos d'acollida a la ciutat, específicament el del mòdul C, de coneixement del país i societat, que de forma habitual porta a terme el mateix Programa de Nova Ciutadania, i és on s'explica en detall la conveniència de fer tot el procés i obtenir la certificació final. Posteriorment, i previ el requisit de tenir fetes 90 h de cursos de català, es deriven les persones al SOC per tal de fer el curs del mòdul B de coneixements laborals.

Recursos Disponibles

Els propis del Programa

Com sol·licitar el servei

A partir de la sol·licitud d'accés al servei de primera acollida, feta amb una instància i presentada a l'Ajuntament de Manresa (OAC).Posteriorment es contactarà amb la persona sol·licitant segons calendari de programació del curs.

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger residents a Catalunya, majors de 16 anys
Persones retornades, residents a Catalunya
Segons la Llei i Decret d'Acollida a Catalunya.

Informació i atenció a persones de nou empadronament d'origen estranger

Oferir atenció i informacions personalitzades a les persones d'origen estranger que arriben a la ciutat per tal de compensar els dèficits informatius de recursos, serveis, i altres informacions referents a la societat.

Oferir informació sobre el servei de primera acollida a Catalunya (amb la obtenció de la certificació final)

Recursos Disponibles

Els tècnics (Agent d'Acollida, i el conjunt de la Oficina d'atenció al ciutadà)

Com sol·licitar el servei

A l'empadronar-se a la ciutat

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger que arriben a la ciutat
Persones retornades al país

Informes socials d'arrelament i renovació i d'habitatge per reagrupament familiar

Oferir la elaboració de la proposta d'informes (arrelament, renovació i d'habitatge) a la ciutadania que els precisi i compleixi els requisits establerts per la legislació d'estrangeria

Recursos Disponibles

Els professionals que han d'emetre la proposta d'informe

Com sol·licitar el servei

Demanar-ho a partir d'una instància a l'Ajuntament, a la Oficina d'atenció al Ciutadà-Agent d'Acollida

La proposta d'informe s'envia a la Generalitat que és qui emet l'informe final (positiu o negatiu)

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger que compleixin els requisits per demanar els informes

Per arrelament, i com a norma general (amb variacions establertes a la legislació i segons circumstàncies), estar empadronat al país un mínim de 3 anys, antecedents penals, cursos d'acollida al país, etc

Per renovació: haver tingut permís de residència i tenir dificultats per renovar-lo, cal aportar els cursos fets (especialment els d'acollida) etc

Informe d'habitatge per a la reagrupació familiar, com a norma general: complir els requisits de temps de residència, recursos econòmics, i disposar d'un pis amb condicions d'habitabilitat

Informes d'habitatge per canvi de pis: haver obtingut un informe favorable anteriorment, i durant el temps de vigència dels permisos de residència, haver variat el lloc on es viu. Caldrà un nou informe

Sol·licitud de cursos d'acollida

Oferir a la població que ho precisi els canals per tal de sol·licitar entrar al programa de primera acollida, i a les formacions derivades

Recursos Disponibles

Els propis del Programa: personal tècnic (Agent d'acollida, coordinador del Programa)

Com sol·licitar el servei

A la Oficina d'atenció al Ciutadà (OME) a través de l'Agent d'acollida i la presentació d'una instància sol·licitant l'accés al servei de primera acollida (Mòdul A de llengua: català i castellà a través dels recursos públics que hi hagi a la ciutat, Mòdul B: mòdul laboral: a través del SOC amb derivació des del Programa i Mòdul C: coneixement societat i marc jurídic, que porta a terme el mateix programa de Nova Ciutadania). Posteriorment quant arriba la instància al programa de Nova Ciutadania, i un cop fets els tràmits informàtics amb la Generalitat, passa a llista d'espera i es contacta amb el sol·licitant per oferir-li el curs del mòdul C de coneixement de la societat i el seu marc jurídic, que seria el que ajudaria a emmarcar tot el procés.

Destinatari/ies

Població d'origen estranger, majors de 16 anys, residents al país o sol·licitant d'asil-refugi empadronades a la ciutat
Persones retornades residents al país

Projecte enllaç

Servei d'intermediació i treball comunitari anomenat ENLLAÇ. Es tracta d'un servei de mediació veïnal i comunitària, que atén diverses problemàtiques relacionades amb la convivència entre ciutadans/nes, en especial incidència amb dificultats sorgides del fet de ser veïns/nes d'habitatge (blocs) o bé ús d'espais comuns, així com problemàtiques sorgides en

espais públics (places, etc). El servei està integrat dins el programa de Nova Ciutadania. Com a personal propi disposa d'una mediatora social a jornada complerta, i un coordinador. El servei és cofinançat per la Diputació de Barcelona.

Servei d'intermediació veïnal comunitària "Enllaç"

Millorar i afavorir la convivència ciutadana, la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària i social.

S'ofereix mediació en horari adaptable de matins o tardes amb cita prèvia.

Recursos Disponibles

Personal tècnic especialitzat: Mediatora social-comunitària i coordinador del Programa

Com sol·licitar el servei

A través queixa presentada a l'Ajuntament (web o telèfon 010), de forma d'presencial al servei (Ctra de Vic 16-Edifici Els Infants); derivat per altres serveis municipals o de ciutat

També es pot sol·licitar via telefònica al tel 938752486 o via email a enllac@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Població empadronada a la ciutat

Suport a entitats

Des del programa de Nova Ciutadania, i dins la opció de promoure la interculturalitat i el treball en xarxa a nivell de ciutat, es ve donant suport a la auto organització de les entitats fruit de la immigració present a Manresa, així com la seva inserció a la xarxa ciutadana. Els suports que es venen donant poden ser d'ajudar ala fundació d'una nova associació, la renovació de juntes, promoure activitats amb altres entitats, participar en diferents espais participatius de ciutat (consells, etc)

Suport a activitats

Donar suport a la realització d'activitats culturals, esportives, religioses, i d'altra mena que portin a terme entitats sorgides de la immigració i la diversitat cultural
 Promoure la visibilització positiva de la interculturalitat a la ciutat

Recursos Disponibles

Els propis del programa de Nova Ciutadania, i d'altres regidories

Com sol·licitar el servei

Contactant amb el Programa de Nova Ciutadania

Destinatari/ies

Ciudadans en origen en la immigració, diversitat cultural, de creences, etc

Suport a la creació i organització d'entitats sorgides de la immigració

Promoure l'associacionisme, l'auto organització i la participació a la societat dels nous col·lectius fruit de la immigració o sol·licitants d'asil-refugi.

Facilitar eines i suports per les tramitacions documentals necessàries en la creació i renovacions de les entitats

Recursos Disponibles

Propi tècnic de Nova Ciutadnia
 Procediments informàtics i documentals

Com sol·licitar el servei

Demanant hora al servei

Destinatari/ies

Col·lectius nousvinguts

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Acollida	Conèixer quantes persones passen pels cursos del mòdul C de coneixement de la societat i quantes son derivades al SOC i/o entitats, i quantes obtenen el mòdul B laboral.	Comptabilitzar certificacions obtingudes 100 certificats mòdul C tramitats entre gener i desembre 2022 60 derivats al SOC per fer el mòdul B	100%
Acollida	Conèixer quantes persones sol·liciten durant l'any els cursos d'acollida a la ciutat i quantes han estat ateses i quies certificacions han aconseguit assolir	Persones han sol·licitat els cursos d'acollida Persones han obtingut els certificats 123 sol·licituds	100%
Acollida	Ens comprometem a conèixer quantes persones obtenen la certificació final d'acollida a Catalunya, és a dir, quantes porten a terme tot el procés. I Conèixer quantes persones porten a terme una part de les certificacions. 53 certificats finals tramitats entre gener i desembre 2022	Comptabilitzar les tramitacions fetes de les certificacions finals d'acollida a Catalunya	100%

Acollida	Persones han sol·licitat a l'Ajuntament la proposta d'informes: d'arrelament, renovació, exempció, i d'habitatge per la reagrupació o d'habitatge per canvi de pis. Propostes emeses positives o negatives.	Quantes persones han sol·licitant proposta d'informe d'arrelament, i si han estat emesos de forma positiva o no Quantes persones han sol·licitat proposta d'informe de renovació, i si han estat emesos de forma positiva o no Quantes persones han sol·licitat proposta d'informe d'habitatge, i si han estat emesos de forma positiva o no 225 sol·licituds	100%
Acollida	Persones i característiques de les mateixes (número total, gènere, edats, nacionalitat, lloc de residència anterior, etc) que son ateses durant l'any al servei	Dades extretes de la memòria anual i dades introduïdes al padró i a l'entrevista d'acollida-OAC 73 p ateses com a nou empadronament (63 del país d'origen) i 490 p ateses com a consultes	100%
Projecte enllaç	Conèixer persones ateses durant l'any i característiques principals de les problemàtiques abordades Real al 2022: 123 casos nous més 29 casos provinents del 2021. 128 casos tancats	Quantes persones han estat ateses Principals característiques de les problemàtiques abordades	100%
Projecte enllaç	Temps d'espera entre que arriba la queixa al servei i es contacta per primera vegada amb l'interessat	Dies que es triga fer el primer contacte des de que arriba la queixa al servei: aconseguir : 8 dies	Mes petit o igual que 8
Suport a entitats	Informar de les principals activitats promogudes des de les entitats interculturals de la ciutat	90%	Mes gran o igual que 90%
Suport a entitats	Quantes entitats han demanat suport al llarg de l'any per la seva creació i quantes han demanat suport en tramitacions de renovació de juntes o altres procediments	Tràmitacions fetes 2 noves 9 associacions tràmits renovacions juntes	100%

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.

<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social

Real Decreto 629/2022, de 26 de julio, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril

LLEI 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya

DECRET 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Rendiment de comptes

El rendiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 16/02/2023

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.