

MEMÒRIA 2016

PUNT D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ DE L'ASSOCIACIÓ INTERCULTURAL BAGES PER A TOTHOM

Durant el 2016, s'ha mantingut l'horari d'atenció al públic en 4 hores setmanals i el nombre de consultes s'ha reduït. Amb tot, les consultes que ens arriben són complexes i comporten la necessitat de dedicar més temps a cada consulta i a més generen gestions que es realitzen fora de l'horari d'atenció al públic. Una consulta sobre nacionalitat, per exemple, inclou donar informació sobre temes tècnics per tal que puguin sol·licitar i usar el certificat digital que es necessita per poder fer tot el tràmit online. En alguns casos s'ha treballat fora de l'horari d'atenció per poder ensenyar a persones usuàries que ja disposaven de certificat digital com instal·lar-lo en un ordinador i desinstal·lar-lo amb seguretat tenint en compte que usaran ordinadors d'ús públic en locutoris i altres centres.

Les hores de feina interna, doncs, segueixen augmentant ja que a part de les gestions derivades de les consultes, cal respondre també les consultes online que rebem.

Servei d'Atenció

Durant el 2016 s'han rebut 812 consultes presencials i 131 consultes online. 585 persones han accedit al servei, 535 de forma presencial. Del total de persones que han accedit al servei, 325 ho han fet per primera vegada.

Les consultes que s'han fet online a través del formulari de contacte de la pàgina web i del correu electrònic estaven totes relacionades amb la renovació de permisos de residència. En la majoria de casos feien la consulta online perquè no els anaven bé els horaris d'atenció o bé perquè vivint fora de Manresa no podien accedir a transport per arribar. En dos casos la consulta online ha derivat en una visita presencial. La resta de consultes s'han pogut resoldre a través del correu electrònic.

L'augment en el nombre de nous usuaris té majoritàriament dos motius. Per una banda les derivacions que es fan des de les oficines de la Generalitat on les persones usuàries intenten renovar la seva documentació sense tenir la documentació necessària i, de l'altra, les xerrades que es van realitzar durant el 2015 a diverses entitats que fan que les persones que volen iniciar el tràmit per sol·licitar la nacionalitat vinguin al Punt d'Informació.

Durant el 2016 els usuaris han vingut d'un total de 40 nacionalitats diferents. Marroc i Senegal són els països d'origen majoritaris de les persones usuàries. El següent grup més nombrós és el de les persones amb ciutadania europea, en la seva majoria són persones amb passaport espanyol nascuts fora d'Europa. Aquest grup s'ha doblat.

La majoria de persones que venen al Punt d'Informació viuen a Manresa. Però també en venen d'altres pobles de la comarca i enguany també d'Igualada, Berga i Lleida. Els usuaris que venen de fora la comarca ho fan perquè han estat recomanats per amics o familiars que fan ús del servei.

Durant el 2016 ha augmentat el nombre de dones que fan ús del servei, amb la qual cosa ens estem acostant a la paritat.

La dificultat en la tramitació dels permisos de residència i la seva renovació segueix sent alta. Els tràmits a realitzar i les despeses en taxes fan que moltes persones tinguin serioses dificultats per a dur a terme el tràmit.

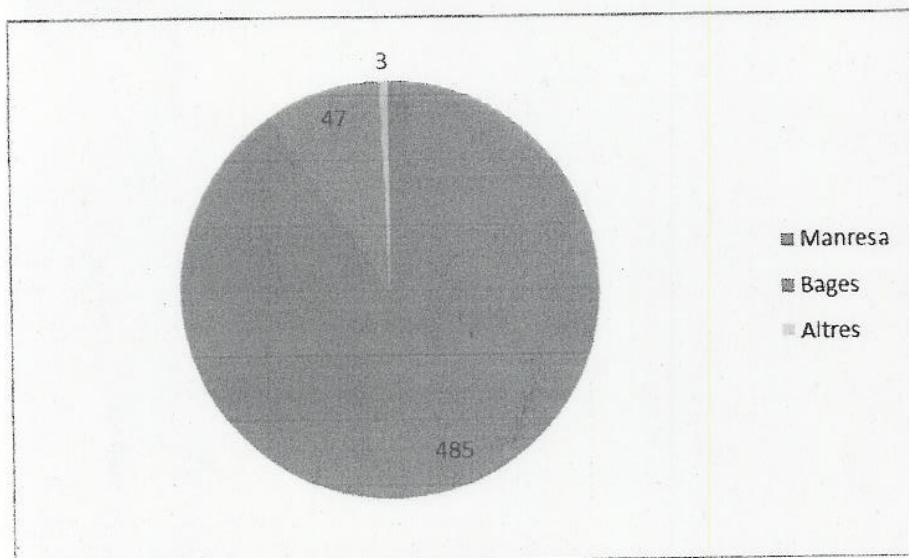
Nombre d'usuaris: 585 (535 presencials) – Nous usuaris: 325

Nombre de consultes: 943 (812 presencials)

Usuaris per País d'origen

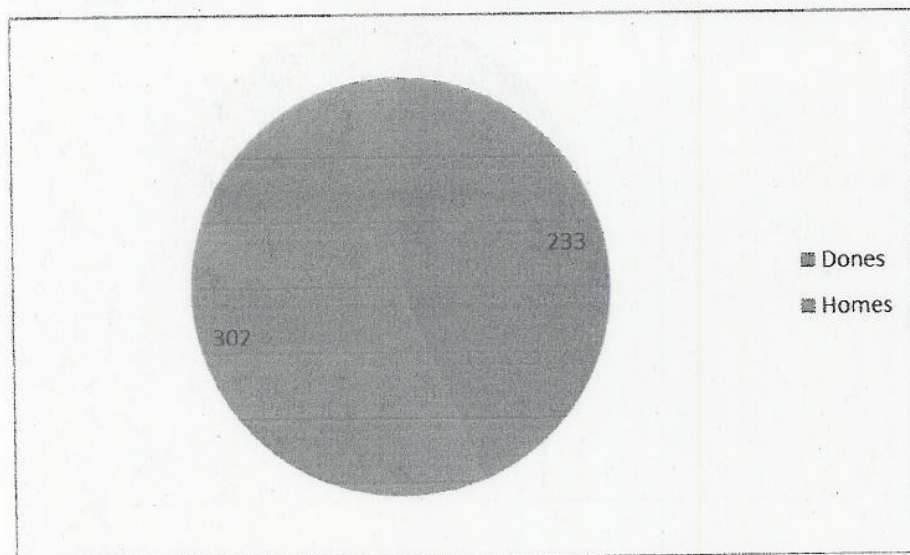
MARROC	179
SENEGAL	89
EUROPEUS COMUNITARIS	77
UCRAÏNA	31
XINA	28
BOLIVIA	17
EQUADOR	16
NIGÈRIA	11
HONDURES	8
COLÒMBIA	7
INDIA	6
GAMBIA	4
GUINEA	4
PAKISTAN	4
PARAGUAY	4
VENEÇUELA	4
REPÚBLICA DOMINICANA	4
ARGENTINA	4
ALGÈRIA	4
GHANA	3
XILE	3
PERÚ	3
CAMERUN	2
RÚSSIA	2
CUBA	2
GEORGIA	2
BULGÀRIA	2
URUGUAY	2
COSTA RICA	1
BURKINA FASO	1
ARMÈNIA	1
BANGLADESH	1
BRASIL	1
CANADÀ	1
FILIPINES	1
ISRAEL	1
MAURITÀNIA	1
MOLDÀVIA	1
REGNE UNIT	1
RWANDA	1
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	1

PER LLOC DE RESIDÈNCIA

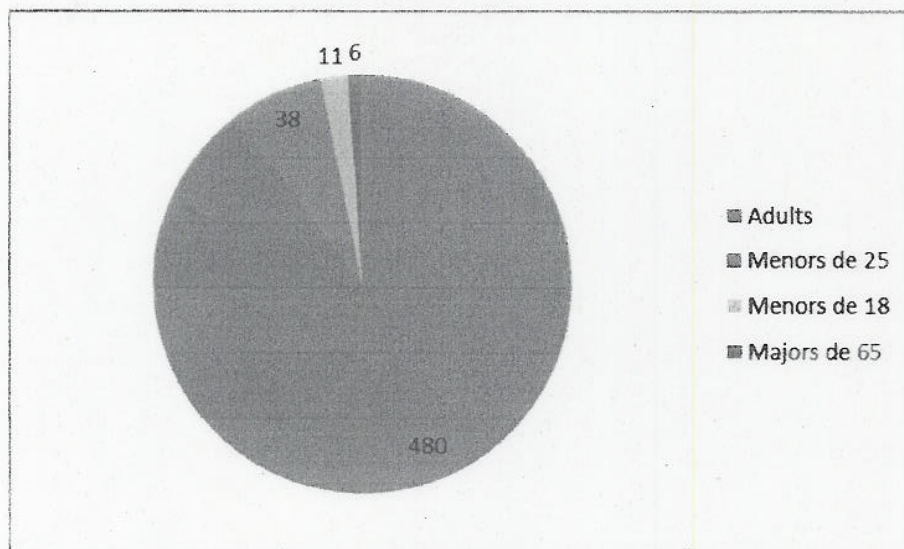


Altres inclouen usuaris de Berga, Igualada i Lleida.

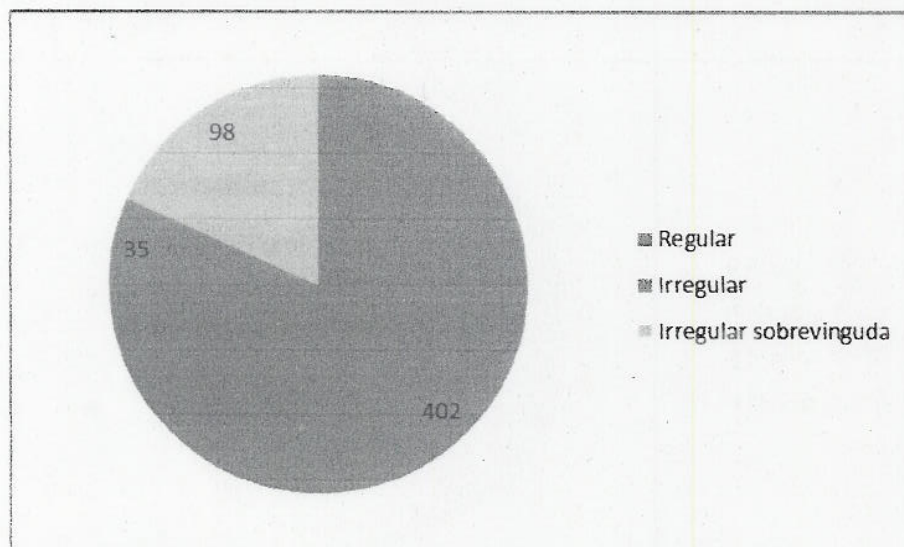
PER GÈNERE



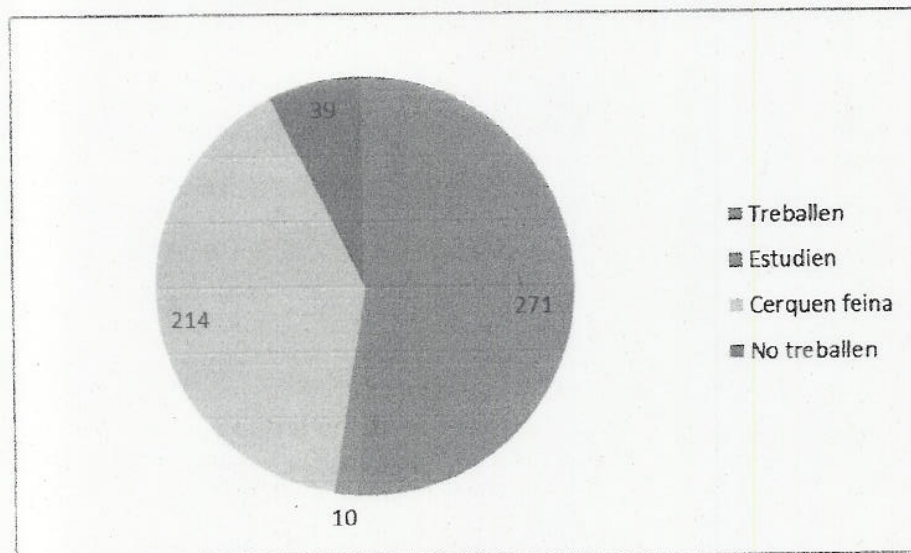
PER EDATS



PER SITUACIÓ ADMINISTRATIVA



PER SITUACIÓ LABORAL



A Treballen s'hi inclouen tant les persones que treballen en l'economia submergida com les que ho fan amb contracte. A Cerquen feina s'hi inclouen les persones que no tenen cap mena d'ingressos i cerquen feina. A No treballen s'hi inclouen persones que reben una pensió o ajuts.

Tipus de consultes:

Consultes d'Estrangeria:

Renovacions	131
Residència Permanent	119
Arrelament	105
Residència Comunitària	99
Nacionalitat	75
Estat de tràmits	59
Reagrupació Familiar	56
Altres	23
Refugiats	20
Menors nascuts a Espanya	14
Modificacions	12
TOTAL	713

Altres consultes:

Altres	33
Impresos	27
Ajuts	14
Laboral	11
Habitatge	8
Formació	6
TOTAL	99

Derivacions a altres serveis:

	39
Entitats	24
Ajuntament	23
Administració	15
CITE	13
Col·legi d'advocats	12
SIAD	11
PAHC	1
Serveis Privats	
TOTAL	138

Les derivacions cap a entitats tenen a veure tant amb la demanda d'ajuts com amb les sol·licituds d'informació sobre asil polític. Les derivacions cap al Col·legi d'Advocats tenen a veure amb temes de nacionalitat i també d'habitatge.