



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Serveis de Drets de Ciutadania i Participació

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Suport a la coresponsabilitat ciutadana	- 4 -
Divulgació i difusió de la democràcia directa.....	- 10 -
Suport i ajut a les entitats, associacions col·lectius i ciutadania en general	- 13 -
Acompanyament en l'àmbit intercultural	- 19 -
Prevenció i atenció en situació de violència masclista	- 21 -
Servei Emissió informes estrangera	- 24 -
Servei d'Acollida a Immigrants i Refugiats	- 28 -
ANNEXOS	- 34 -
Centres Prestadors	- 34 -

La Carta de Serveis de **Drets de Ciutadania i Participació** està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tinguin interès en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Drets de Ciutadania i Participació** alhora que apropa l'Administració Pública a la ciutadania:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ permet conèixer què poden exigir i quines obligacions tenen.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ Dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Es tracta de coordinar les direccions de els serveis que fomenten una major sinèrgia i cooperació entre les pràctiques pròpies de l'administració i les sorgides de la societat civil.

La Missió és satisfer l'exigència ciutadana de construir polítiques públiques de manera més col·laborativa, on participar no significa opinar sobre la política municipal, sinó intervenir-hi a través d'un diàleg que faci possible la construcció conjunta de les polítiques i els serveis que la comunitat necessita.

La missió se centra en teixir ponts de diàleg constants dins- fora l'Ajuntament, propiciant i facilitant espais de col·laboració, afavorint així models de gestió, disseny, seguiment i avaluació de les polítiques públiques que reforcen el teixit associatiu i les pràctiques comunitàries dels propis territoris i posa a disposició de la ciutadania espais i eines per a crear i gestionar noves formes de serveis públics.

DADES DE CONTACTE

Adreça	Passeig de sant Joan, 75, 8ena planta, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93- 256.45.60/fax: 93- 256.45.61
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/
Atenció al públic	Cal cita prèvia. Malgrat que no s'atén al públic en general, es poden sol·licitar entrevistes concertades.

Com arribar-hi	Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan Autobusos: H10, 6,19,33,34,50,51,55
-----------------------	---

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Incorporar la tecnologia com a mecanisme per a l'aprofundiment democràtic que acompanya i possibilita la participació, amplia el seu abast i obra nous canals, possibilitant així mecanismes de democràcia directa.
- ✓ Els mecanismes, plataformes o espais tecnològics que es posen a disposició dels processos de participació estan fets amb software lliure i auditable, garantint la no dependència tecnològica de les infraestructures digitals que s'utilitzen; la privacitat de la ciutadania; la transparència, la interoperabilitat i l'accessibilitat de les infraestructures digitals amb estàndards oberts.
- ✓ Promoció de la protecció i la defensa dels drets polítics de la ciutadania.
- ✓ Atenció directa a la ciutadania en les matèries que l'afecten en la seva relació amb l'Ajuntament, en particular, i amb la resta d'institucions, en general.
- ✓ Facilitar l'accés a la informació municipal i fer publicitat activa de les polítiques i els serveis públics promoguts per l'Ajuntament per afavorir la participació ciutadana en la seva millora i en el control democràtic de l'acció de govern.
- ✓ Incorporar la presència activa de la ciutadania en el procés d'elaboració, d'execució i d'avaluació de les polítiques públiques.
- ✓ Col·laborar en la creació de xarxes comunitàries que facilitin l'enfortiment de la capacitat ciutadana per ser subjecte actiu en els afers col·lectius.

Indicadors i Objectius Generals: Drets de Ciutadania i Participació gestiona els seus Serveis mitjançant indicadors d'activitat basats en volums de participació (ciutadans, entitats, associacions, propostes, iniciatives, dictàmens, ...), quantitat d'atencions i tramitacions, imports econòmics i projectes subvencionats, cessions, actuacions a petició de persones amb necessitats, etc. Per gestionar la qualitat dels seus Serveis, les seves Direccions fan seguiment de mesures de qualitat de servei, temps d'atenció, resposta, tramitació, publicació o resolució, mínims esperats de participació, desenvolupaments d'accions, acolliments,

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	<p>Procediment:</p> <p>Processos de coresponsabilitat ciutadana i de democràcia directa.</p> <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic:</u> http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/ ✓ <u>Telemàtic:</u> http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/ ✓ <u>Telemàtic:</u> http://governobert.bcn.cat/ca/ ✓ <u>Telemàtic:</u> plataforma ciutadana https://decidim.barcelona/ ✓ <u>Presencial :</u> debats , espais de diàleg , audiències ciutadanes... ✓ <u>Telefònic:</u> telèfon del civisme 900226226
---	--

<p>Queixes, reclamacions i suggeriments</p>	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Entrada: per registre (telemàtic o presencial). Amb acreditació d'identitat i control terminis. 2.- derivació telemàtica a l'àmbit que correspon 3.- Si cal , demanar aclariments a la sol·licitud, notificar pròrroga de terminis, notificar a tercers afectats . 4.- Elevar proposta de resolució / resposta 5.- Comunicació al sol·licitant via canal de comunicació que hagi facilitat l'interessat. <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC. ✓ <u>Telemàtic:</u> https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic; http://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta <p>Temps de resposta: De tres a quatre setmanes.</p>
<p>Informació complementària</p>	<p>Formulari per exercir el Dret d'accés a la informació pública: https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=20150001191&style=ciudadano&language=ca</p>

SERVEIS

Els Serveis de Drets de Ciutadania i Participació es centren en la democràcia activa, l'acció comunitària, els feminismes i LGBTI, el suport i ajut a entitats i associacions, la defensa dels drets de la ciutadania i la diversitat (estrangeria, immigrants i refugiats).

- ✓ Suport a la coresponsabilitat ciutadana
- ✓ Divulgació i difusió de la democràcia directa
- ✓ Suport i ajut a entitats, associacions, col·lectius i ciutadania en general
- ✓ Acompanyament en l'àmbit intercultural
- ✓ Prevenció i atenció en situació de violència masclista
- ✓ Servei d'Informes d'estrangeria
- ✓ Servei d'Acollida a Immigrants i refugiats

SUPORT A LA CORESPONSABILITAT CIUTADANA

Descripció Suport per afavorir la implicació ciutadana en l'elaboració de les actuacions públiques a través del debat i els espais de trobada entre ciutadania i ajuntament per col·laborar en el disseny, el seguiment i l'avaluació de les polítiques municipals.

La presència en els espais de trobada no es fa amb criteris de "representació" sinó de "representativitat" dels projectes socials impulsats per les organitzacions socials i de la presència de ciutadania que té interès en promoure debats i iniciatives concretes.

Utilitat	Millorar la incidència real de la ciutadania en les polítiques públiques de la ciutat
Garantia	S'articulen un diàleg i un debat continuat en el temps sobre les actuacions públiques en els òrgans de participació que són espais de cooperació pública ciutadana i d'acció conjunta entre institucions i organitzacions i professionals
Normativa reguladora del Servei	Reglament de Participació Ciutadana (2017): ✓ https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&10/022017020132.pdf&1
Drets i deures dels usuaris	Drets: l'exercici de la sobirania popular, que no es redueix a l'elecció dels representants sinó que facilita la ciutadania activa a través del dret a la informació, dret a la participació i dret a la iniciativa ciutadana. Deures: contribuir activament al compliment dels objectius dels espais i processos de participació
Procediments de gestió del servei	1.- comunicació del contingut de la participació 2.- formulació de les aportacions ciutadanes/propostes d'interès general ciutadà 3.- resposta de l'Ajuntament a les aportacions/propostes ciutadanes. 4.-emissió d' informes participatius 5.- emissió de memòries participatives
Objectius de gestió del servei	✓ Publicitar el 90% dels informes participatius o memòries participatives dels consells i processos participatius abans de tres mesos de la seva finalització.

MODALITAT 1: EL CONSELL DE CIUTAT

Descripció	Òrgan de participació en el que estan representats els diferents àmbits sectorials i territorials de la ciutat de Barcelona. Es per tant, l'òrgan de participació amb una visió més àmplia de la ciutat. La seva missió es elaborar dictàmens i assessorar a l'Ajuntament en la definició de les grans línies de la política municipal.
Ofereix	Document. Els dictàmens del Plenari del Consell de Ciutat
Cost i forma de Pagament	0 euros

Centres Prestadors ✓ **Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització**

Informació complementària A més de la sessió plenària del Consell de Ciutat que és pública, aquest òrgan de participació compta amb una Comissió Permanent i diferents grups de treball .
Veure: <http://www.conselldeciutat.cat/ca/page.asp?id=4>

Canals de Petició ✓ **Presencial:** a la Secretaria del Consell de Ciutat: Passeig de sant Joan, 75, 3ª planta. 08009 BCN
✓ **Telefònic:** 932564564
✓ **Telemàtic:** al correu electrònic conselldeciutat@bcn.cat
✓ **Telemàtic :** a les [xarxes socials](#) i a la [web del Consell de Ciutat](#)

Canals de Gestió ✓ **Presencial:** a la Secretaria del Consell de Ciutat: Passeig de sant Joan, 75, 3ª planta. 08009 BCN
✓ **Telefònic:** 932564564
✓ **Telemàtic:** al correu electrònic conselldeciutat@bcn.cat
✓ **Telemàtic :** a les [xarxes socials](#) i a la [web del Consell de Ciutat](#)

Canals de Recepció ✓ **Telemàtic :** a la [web del Consell de Ciutat](#) (web de publicació de resultats)
✓ **Telemàtic :** A les [xarxes socials](#)

Objectiu de gestió ✓ Publicar el 100% de la informació resultant a la web del Consell de Ciutat abans de 2 mesos des de la seva aprovació.

MODALITAT 2: ELS CONSELLS SECTORIALS

Descripció Els consells sectorials analitzen les necessitats de la ciutadania en el seu àmbit i del funcionament dels serveis propis; el seguiment i la rendició de comptes; la proposta de línies d'anàlisi i estudis, l'anàlisi i control dels pressupostos del sector , entre d'altres.

En definitiva, acompanyen en el disseny, l'execució i l'avaluació de l'acció municipal en l'àmbit que els és propi.

Ofereix **Document.** Els Informes participatius del consell sectorial que es tracti. Les actes de la Comissió Permanent del consell sectorial que es tracti. Les actes dels grups de treball del consell sectorial que es tracti

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors

✓ **Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització**

Informació complementària

Llista de consells sectorials:

- ✓ [Consell Municipal de Benestar Social](#)
- ✓ [Consell Assessor de la Gent Gran](#)
- ✓ [Consell Municipal del Poble Gitano](#)
- ✓ [Consell Municipal d'Immigració](#)
- ✓ [Consell Municipal de Cooperació Internacional](#)
- ✓ [Consell Municipal d'Associacions](#)
- ✓ [Consell Escolar Municipal de Barcelona](#)
- ✓ [Consell de la formació professional](#)
- ✓ [Consell Municipal de Protecció i defensa dels Animals:](#)
- ✓ [Consell Municipal de Consum](#)
- ✓ [Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals](#)
- ✓ [Consell Ciutat i Comerç](#)
- ✓ [Consell Ciutadà per la Sostenibilitat](#)
- ✓ [Consell de l'Habitatge Social de Barcelona](#)
- ✓ [Consell de Cultura de Barcelona](#)
- ✓ [Consell Rector de l'IMD](#)
- ✓ [Consell de les Dones](#)
- ✓ [Pacte per la Mobilitat](#)
- ✓ [Consell Municipal de l'Esport](#)

✓ **Canals de Petició**

Presencial: En [oficines OAC](#)

Telefònic: al número 93.256.45.64.

Telemàtic: als següents correus electrònics:

- ✓ [Consell Municipal de Benestar Social: cmbms@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Assessor de la Gent Gran: cagg@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Municipal del Poble Gitano: cmpg@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Municipal d'Immigració: cmi@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Municipal de Cooperació Internacional: cmci@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Municipal d'Associacions: cmeb@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals: cmlgtbi@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell Ciutadà per la Sostenibilitat: ccs@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell de l'Habitatge Social de Barcelona: chsb@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat](#)
- ✓ [Consell de les Dones: conselldones@bcn.cat](#)
- ✓ [Pacte per la Mobilitat: pmb@bcn.cat](#)

✓ **Canals de Gestió**

Presencial: En [oficines OAC](#)

Telefònic: al número 93.256.45.64.

Telemàtic: als següents correus electrònics:

- ✓ [Consell Municipal de Benestar Social: cmbms@bcn.cat](#)
 - ✓ [Consell Assessor de la Gent Gran: cagg@bcn.cat](#)
 - ✓ [Consell Municipal del Poble Gitano: cmpg@bcn.cat](#)
 - ✓ [Consell Municipal d'Immigració: cmi@bcn.cat](#)
 - ✓ [Consell Municipal de Cooperació Internacional: cmci@bcn.cat](#)
 - ✓ [Consell Municipal d'Associacions: cmeb@bcn.cat](#)
-

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consell Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat ✓ Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals: cmlgtbi@bcn.cat ✓ Consell Ciutadà per la Sostenibilitat: ccs@bcn.cat ✓ Consell de l'Habitatge Social de Barcelona: chsb@bcn.cat ✓ Consell de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat ✓ Consell de les Dones: conselldones@bcn.cat ✓ Pacte per la Mobilitat: pmb@bcn.cat
✓ Canals de Recepció	✓ Telemàtic: a la web del Consell de Ciutat o web pròpia del Consell sectorial que en disposi
✓ Objectiu de gestió	✓ Reducció del temps d'informació de l'acció de govern municipal a un màxim del 30% del temps total de les sessions plenàries dels consells sectorials per facilitar la participació activa i àmplia de la ciutadania present.

MODALITAT 3: PROCESSOS PARTICIPATIUS URBANS

Descripció	Els Processos Participatius són espais de trobada entre representants polítics, tècnics/ques de la Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització i la ciutadania tant a títol individual com organitzada a on es comparteixen diferents punts de vista, per tal d'intentar cercar solucions consensuades a diferents reptes de la ciutat.
Ofereix	<p>Document. Està reglamentat l'existència de dos possibles lliurables a l'acabar un procés participatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memòria participativa (en les iniciatives de major transcendència que afectin la globalitat d'un districte o el conjunt d'un barri) ✓ Informe participatiu: per a projectes o actuacions sectorials o d'àmbit inferior al barri
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització
Informació complementària	<p>Normes Reguladores de participació ciutadana (audiència pública de ciutat)</p> <p>Normes Reguladores de funcionament dels districtes</p>
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En oficines OAC ✓ Presencial: al Consell de Barri o Districte ✓ Telemàtic: a la web del Consell de Ciutat ✓ Telemàtic: a la Web de ciutadania
Canals de Gestió	✓ Presencial: a les reunions informatives que s'organitzin Telefònic: 932564564

Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a l'acte programat al territori/ districte que es tracti
Objectiu de gestió	✓ Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

MODALITAT 4: LES AUDIÈNCIES PÚBLIQUES A LA CIUTAT

Descripció

És l'espai de participació reservat a proposar temes concrets a debat d'interès per a la ciutadania de la ciutat on puguin intervenir lliurement i interlocutar amb l'alcalde/essa o els/les regidors/es en qui delegui. Les audiències públiques acostumen a estar vinculades a un procés participatiu.

La convocatòria d'audiència pública s'ha de fer amb la difusió, publicitat i antelació adequada amb la finalitat de que tothom interessat hi pugui participar i mai amb un període inferior als quinze dies

Ofereix	✓ Informació /dades. Ser directament informat per un electe municipal responsable del tema per el que s'ha convocat l'audiència pública
----------------	--

Cost i forma de Pagament	0 euros
---------------------------------	---------

Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització
---------------------------	---

Informació complementària	<p>Possibles formes d'activació:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A petició ciutadana – pel mínim de l'1% del padró municipal de persones més grans de setze anys- per a temes puntuals i de transcendència especial. ✓ A petició d'un col·lectiu de nois i noies menors de setze anys vinculats a una institució educativa. ✓ A petició de l'òrgan de participació de màxima representativitat ciutadana: el Consell de Ciutat. ✓ A requeriment de l'alcalde /essa en convocatòria de caràcter extraordinari , incloent la convocatòria d'alcaldia per a població menor de 16 anys.
----------------------------------	--

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC ✓ <u>Telemàtic</u>: per atenció en línia http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executecant.do?detall=1948&consulta=1&directo=0&tescolta=1&paraules=audiencia%20publica
--------------------------	--

Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: al telèfon del ciutadà ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del ciutadà.
-------------------------	---

Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a la Audiència Pública de Ciutat
---------------------------	--

Objectiu de gestió	✓ Aconseguir assistències a les audiències públiques de ciutat que superin les 200 persones en el 50% de les convocatòries.
---------------------------	---

DIVULGACIÓ I DIFUSIÓ DE LA DEMOCRÀCIA DIRECTA

Descripció	<p>Impuls d'accions de comunicació que donin a conèixer a la ciutadania els mecanismes de democràcia directa i facilitar els recursos necessaris per al seu impuls.</p> <p>En concret, la publicitat i comunicació de mecanismes com la iniciativa ciutadana, introduint mecanismes de discriminació positiva per als col·lectius minoritaris, més vulnerables o amb menys recursos.</p>
Utilitat	Aprofundir en els mecanismes de democràcia directa que permeten al conjunt de la ciutadania –ja sia d'un barri, d'un districte o de la ciutat- decidir –amb caràcter vinculant- sobre els problemes que l'afecten , potenciant la participació dels col·lectius que no tenen espai en la democràcia representativa com poden ser infants, adolescents, joves o barcelonins d'origen divers.
Garantia	<p>Es creen les condicions perquè el ciutadà/na s'apoderi i sia el subjecte protagonista a l'hora de decidir sobre els temes i/o problemes que l'afecten més directament.</p> <p>La pròpia normativa reguladora</p>
Normativa reguladora del Servei	<p>Normes Reguladores de la Participació Ciutadana, 2002. Veure:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ http://governobert.bcn.cat/sites/default/files/norm_reg_part.pdf ✓ http://governobert.bcn.cat/sites/default/files/normes%20de%20barri.pdf ✓ http://governobert.bcn.cat/sites/default/files/norm_reg_dist.pdf
Drets i deures dels usuaris	<p>Drets: a l'exercici del sufragi universal per prendre una decisió política ja sia a nivell d'un barri, districte o ciutat.</p> <p>Deures: contribuir activament al compliment dels reglaments específics de cadascun dels mecanismes de democràcia directa.</p>
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Difusió dels mecanismes de democràcia directa, ja siguin presencials i o telemàtics donant suport a les demandes ciutadanes que sorgeixen en aquest sentit en els espais de participació. 2.- Recollida/ Registre de les iniciatives/ consultes/ plataformes ciutadanes que comptin amb suficient suport per part d'un sector de la ciutadania a través de mitjans presencials i/o telemàtics.. 3.- Facilitar els recursos necessaris per el seu impuls (publicitat i comunicació de les iniciatives ciutadanes) 4.- Introducció de mecanismes de discriminació positiva per als col·lectius minoritaris, més vulnerables o amb menys recursos 5.- Suport organitzatiu i tecnològic 6.-Retorn a la ciutadania individual o organitzada de la informació

i/o processos resultants

7.- Avaluació de la gestió del servei.

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos.✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos.
---------------------------------------	---

MODALITAT 1: INICIATIVES POPULARS

Descripció	Permet a qualsevol resident a la ciutat promoure accions o activitats municipals en l'àmbit de les competències municipals. No s'inclouen les iniciatives de caràcter tributari o de preus públics i aquelles que han estat objecte d'un altre procés participatiu amb el compliment de totes les seves fases.
Ofereix	Document. En cas d'acceptació de la iniciativa ciutadana: l'acord del plenari del Consell Municipal. En cas de no admissió de la iniciativa ciutadana, un escrit motivat que justifiqui la negativa
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització
Informació complementària	La iniciativa ciutadana es sotmetria a informació pública a través dels mitjans habituals durant 30 dies. Un cop passat el tràmit d'exposició pública, la iniciativa es sotmetrà a consideració de l'òrgan pertinent, perquè n'examini el contingut. Si es d'acceptació favorable per l'òrgan pertinent, la iniciativa es presentarà al Plenari del Consell Municipal, si s'escau, per a la seva aprovació.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Al Registre de les oficines OAC de l'Ajuntament de Barcelona✓ <u>Correu postal</u>: Al Registre de les oficines OAC de l'Ajuntament de Barcelona✓ <u>Telemàtic</u>: a través de la web de la ciutat http://www.bcn.cat on es podrà obtenir la sol·licitud.✓ <u>Telemàtic</u>: mitjançant el Registre de la Seu electrònica
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Correu postal</u>: entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i la Direcció de serveis de democràcia Activa i descentralització. (Passeig de sant Joan, 75, 3era planta, BCN08009).✓ <u>Telemàtic</u>: Per correu electrònic entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i participaci@bcn.cat

Canals de Recepció ✓ Telemàtic: el procés de recepció es faria públic en la web municipal de la ciutat <http://www.bcn.cat>

Objectiu de gestió ✓ Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: CONSULTES

Descripció Poden ser objecte de consulta els assumptes de competència municipal que tinguin caràcter local i , a més, que siguin d'especial importància per els interessos dels veïns i veïnes , excepte els relatius a les finances locals.

El mínim necessari de participació sobre el cens dirigit per a què la consulta sigui presa en consideració actualment està en el 50% (en fase de revisió).

Ofereix **Document. Activitat.** Convocatòria de Consulta. Realització de Consulta.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització**

Informació complementària Quan la consulta fos conseqüència d'una iniciativa ciutadana se li pot aplicar el mateix reglament que afecta a la iniciativa. L'objecte de la consulta no pot ser contrari a l'ordenament jurídic espanyol o català.

Canals de Petició ✓ Presencial: Al Registre de les oficines OAC de l'Ajuntament de Barcelona
✓ Correu postal: Al Registre de les oficines OAC de l'Ajuntament de Barcelona
✓ Telemàtic: a través de la web de la ciutat <http://www.bcn.cat> on es es podrà obtenir la sol·licitud.
✓ Telemàtic: mitjançant el Registre de la Seu electrònica

Canals de Gestió ✓ Correu postal: entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i la Direcció de serveis de democràcia Activa i descentralització. (Passeig de sant Joan, 75, 3era planta , BCN08009).

Canals de Recepció ✓ Telemàtic: el procés de recepció es faria públic en la web municipal de la ciutat <http://www.bcn.cat>

Objectiu de gestió ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de

l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos.

MODALITAT 3: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

Descripció	decidim.Barcelona és la plataforma de participació digital de l'Ajuntament de Barcelona en codi obert i elaborada amb programari lliure. Té per objectiu ser un espai de referència per construir una ciutat democràtica, oberta i transparent que potencii la participació de la ciutadania en la construcció/definició de les polítiques de la ciutat.
Ofereix	Informació/dades. Activitat. Espai electrònic per debatre, comentar propostes, donar suport a propostes i edició digital de les propostes o aportacions fetes amb garantia de traçabilitat de la proposta/es aportades.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització
Informació complementària	La plataforma inicia la seva activitat l'any 2016.
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic</u> : a l'adreça web https://decidim.barcelona
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : a l'adreça web https://decidim.barcelona
Canals de Recepció	✓ <u>Telemàtic</u> : a l'adreça web https://decidim.barcelona
Objectiu de gestió	✓ Nombre de residents a Barcelona enregistrats a la plataforma superior a 20.000

SUPORT I AJUT A LES ENTITATS, ASSOCIACIONS COL·LECTIUS I CIUTADANIA EN GENERAL

Descripció:	Es prioritza el suport als barris com espais d'identitat i convivència i s'articulen les diferents realitats associatives, pràctiques participatives i de capacitat de mobilització dels barris a una gran varietat de realitats, necessitats, experiències, etc. Es dona suport i col·laboració a moviments ciutadans que tinguin com a eix la participació col·lectiva, oferint ajuts i
--------------------	--

recursos econòmics a les entitats i associacions de la ciutat per al desenvolupament de la seva tasca.

Igualment, es potencia el teixit associatiu i es desenvolupen formules per a la gestió de programes sectorials o equipaments que permeten models de gestió comunitària , incloent formes de cogestió.

Utilitat:	<p>Facilitar les expressions de la ciutadania que mostren una clara voluntat de fer, de construir i de gestionar serveis comunitaris i serveis públics.</p> <p>Millora del funcionament democràtic de les associacions i millora de la qualitat democràtica de les pràctiques organitzatives de la ciutat.</p>
Garantia:	<p>La contribució del servei a potenciar un associacionisme de base àmplia , de funcionament democràtic i en xarxa, posant en valor i facilitant els processos d'associacionisme i d'autoorganització</p> <p>L'acompanyament als qui volen fer un pas més en el paradigma de la participació; substituint les demandes a l'Ajuntament i la participació en el debat públic per la demanda d'espais i eines a fi de poder dissenyar i gestionar els propis serveis.</p>
Normativa reguladora del Servei	<p>Reglament de Participació Ciutadana (2017): https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&10/022017020132.pdf&1</p> <p>Pla de Suport a l'Associacionisme: http://www.cmab.cat/web/files/document_811429371099.pdf</p> <p>Model de bases de la Gestió Cívica dels equipaments per activitats i serveis municipals (BOP, 23 d'abril 2015): https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2015&04/022015011084.pdf&1</p> <p>Normativa General Reguladora de les Subvencions Municipals: https://www.icab.cat/files/242-238423-DOCUMENTO/consellmunicipal.pdf</p>
Drets i deures dels usuaris	<p><u>En el cas de la gestió cívica d'iniciativa institucional:</u></p> <p>Drets : dret a gestionar equipaments públics municipals, segons regula el document de bases de la gestió cívica.</p> <p>Deures : formalitzar la gestió cívica d'acord amb els procediments que se'n deriven de la normativa citada anteriorment.</p> <p><u>En el cas de les subvencions:</u></p> <p>Drets: dret a concórrer a la convocatòria de subvencions municipals atenent a les bases reguladores generals i específiques que es publiquen anualment.</p> <p>Deures: Els/Les sol·licitants han de presentar, durant el termini de presentació de les sol·licituds establert en la convocatòria, els documents bàsics 1 i 2 degudament complimentats i signats; corresponent cada sol·licitud a un sol projecte amb un únic codi de modalitat (àmbit temàtic, programa específic i àmbit</p>

territorial) al qual es vol concórrer.

Els sol·licitants accepten la realització de les comunicacions previstes en la convocatòria per part de l'Administració, al correu electrònic que necessàriament han d'indicar.

Procediments de gestió del servei

En el cas de subvencions municipals:

- 1.- Publicació i comunicació de la convocatòria de subvencions
- 2.- recepció de sol·licituds de subvenció
- 3.- Anàlisi i avaluació de les propostes i projectes
- 4.- Sol·licitud d'informació addicional i proposta de resolució
- 5.- Publicació provisional de la resolució
- 6.- Període d' alegacions
- 7.- Publicació definitiva

En el cas de la gestió cívica d'iniciativa institucional: (Per concurrència pública)

1. Publicació de la convocatòria i bases aplicables al Butlletí Oficial de la Província (BOP) i altres mitjans de difusió municipal.
2. Presentació de propostes per part de les entitats juntament amb la documentació que acrediti la seva idoneïtat.
3. Període d'informació pública
4. La Comissió de Valoració pren decisió motivada i atenent als criteris fixats a les Bases de l'entitat seleccionada.
5. Formalització del conveni de col·laboració entre l'òrgan municipal competent i l'entitat.
- 6.- Acceptació per part de l'entitat de la prohibició de cedir o transmetre la condició de gestor cívic, durada i manteniment i conservació de les instal·lacions o immobles municipals.
7. Fixació de règim econòmic , indicadors i control de gestió
- 8.- Designació dels canals de participació
- 9.- Concreció del règim de gestió de les instal·lacions auxiliars o complementàries.
- 10.- Concreció de les causes d'extinció del conveni.

Objectius de gestió del servei

- ✓ Garantir el nombre de xarxes comunitàries en un mínim del 85% dels barris de la ciutat on es desenvolupin activitats relacionades amb elles.

MODALITAT 1: SUBVENCIONS A PROJECTES DE CIUTADANIA

Descripció

L'Ajuntament valora i reconeix els projectes que es duen a terme des de la ciutadania activa i organitzada ; i per això facilita els mitjans necessaris a les coordinadores de les entitats i

associacions

Es promouen acords de col·laboració amb associacions ciutadanes, mitjançant les quals s'ajudarà, si es legalment escaient, a facilitar el suport econòmic a programes i/o projectes específics d'aquestes associacions, sempre i que el seu contingut sia d'interès per a la comunitat i barri on es desenvolupen.

Ofereix	Econòmic. Suport econòmic
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Drets de Ciutadania i Participació
Informació complementària	Cal estar inscrit al Fitxer Gral. d'Entitats https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19980000212&style=ciudadano
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : amb els tècnics dels Centres Prestadors ✓ <u>Presencial</u> : Al Registre de les <u>oficines OAC</u> de l'Ajuntament de Barcelona ✓ <u>Telemàtic</u> : a la seu electrònica de la web de la ciutat http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : Per correu electrònic a esuport_subvencions@bcn.cat , i al compte del sol·licitant ✓ <u>Correu postal</u> : carrer Avinyó, 32 primer pis BCN 08002, i a l'adreça del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Telefònic</u> : SMS al telèfon del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u> : Per correu electrònic al compte del sol·licitant ✓ <u>Correu postal</u> : a l'adreça del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u> : al web http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions
Objectiu de gestió	✓ Resoldre provisionalment i informar als sol·licitants abans de 4 mesos

MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESPAIS PER INTERÈS PÚBLIC

Descripció	Facilita espais i/o infraestructures amb la finalitat d'afavorir el desenvolupament d'usos i activitats d'interès públic i la implicació de la societat civil en la regeneració i dinamització del teixit urbà.
Ofereix	Instal·lació. Recursos materials. Un terreny, un edifici, sales d'actes, sales polivalents, sales de reunions, patis,... depenent

en funció del centre i del reglament que afecti.

Cost i forma de Pagament	Depèn del lliurable que es tracti i de l'espai que es tracti. Veure http://lloguerespais.bcn.cat/ca/preus Segons contracte de cessió d'ús.
Centres Prestadors	✓ Torre Jussana Centre de Serveis a les Associacions ✓ Direcció de Serveis d'Acció Comunitària
Informació complementària	En el cas de Pla Buits la cessió dels terrenys i, per tant, el desenvolupament dels projectes seleccionats, tindran una durada d'un any, prorrogable anualment i fins a un màxim de tres anys més. L'Ajuntament assumirà la despesa associada a les tasques d'adequació dels terrenys i d'instal·lació de serveis que siguin necessàries per a la posada en funcionament dels projectes abans de fer efectiva la cessió dels terrenys.
Canals de Petició	✓ Presencial: Al Registre de les oficines OAC de l'Ajuntament de Barcelona ✓ Telemàtic: a la seu electrònica de la web de la ciutat ✓ https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20030000880&style=ciudadano
Canals de Gestió	✓ Telemàtic: al correu electrònic de l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic ✓ Correu postal: de l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic
Canals de Recepció	✓ Presencial: a l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic
Objectiu de gestió	✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos.

MODALITAT 3: CESSIÓ D'ESPAIS DE GESTIÓ CÍVICA

Descripció	D'acord amb l'article 34 de la Carta Municipal de Barcelona i amb l'article 12 de les Normes Reguladores de Participació Ciutadana, la gestió cívica és un instrument de participació ciutadana pel qual s'atribueix a una entitat sense ànim de lucre la gestió d'activitats, equipaments i serveis municipals, susceptibles de gestió indirecta, amb l'objectiu, entre d'altres, de fomentar la participació ciutadana en iniciatives d'interès públic.
Ofereix	Instal·lacions. Recursos materials. Recursos d'ús i de lloguer d'espais, materials
Cost i forma de Pagament	0 euros

Centres Prestadors ✓ **Torre Jussana Centre de Serveis a les Associacions**

Informació complementària	Les característiques de la gestió cívica són les següents: 1.- caràcter no oneros que significa que no es preveu el concepte de retribució per la gestió, ja que tots els beneficis s'han de reinvertir en l'espai i en el seu projecte. 2.- només poden ser subjectes de la gestió cívica les entitats, associacions, i organitzacions sense afany de lucre arrelades al territori.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : Al Registre de les oficines OAC de l'Ajuntament de Barcelona ✓ <u>Presencial</u> : A l'òrgan municipal que escaigui, segons tipologia de l'espai.
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu participacio@bcn.cat ✓ <u>Presencial</u> : A l'òrgan municipal que escaigui, segons tipologia de l'espai.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a la seu municipal decidida.
Objectiu de gestió	✓ Obtenir una avaluació mitjana de l'enquesta de satisfacció als usuaris i usuàries dels espais de gestió cívica superior al 7 sobre 10

MODALITAT 4: ASSESSORAMENT I SUPORT TÈCNIC A L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Descripció	Assessorament i suport tècnic en accions o projectes veïnals que fomentin la convivència i la solidaritat, estimulin el treball conjunt i la cooperació entre els diferents agents i el territori.
Ofereix	Informació/Dades. Document. Recursos materials. Informació i dades en forma de documents, i altres recursos materials
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Torre Jussana Centre de Serveis a les Associacions ✓ Direcció de Serveis d' Acció Comunitària
Informació complementària	Es potencia i vetlla també pel compliment i difusió del Codi ètic de les associacions.
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic</u> : Per correu electrònic al tècnic referent del Dept. d'Acció Comunitària acciocomunitaria@bcn.cat ✓ <u>Correu postal</u> : a la Direcció d'Acció Comunitària, Passeig de Sant Joan , 75, 6ena planta. BCN 08009
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : Per correu electrònic al tècnic referent del Dept. d'Acció Comunitària acciocomunitaria@bcn.cat , i al compte del sol·licitant

	✓ <u>Telefònic</u> : als telèfons 932564593, 932564566, 932564565 i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : A la seu de l'entitat o associació, al barri , als equipaments de l'entorn, etc.
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta abans de 30 dies en el 90% de casos

MODALITAT 5: WEB DE LA XARXA DE CASALS DE BARRI A LA CIUTAT

Descripció	Mitjà de comunicació i diàleg entre els veïns/es , persones usuàries i el barri en general. Transmet els valors essencials dels casals de barri; i a més, la web facilita la participació del veïnat en projectes comunitaris del barri.
Ofereix	Informació/Dades. Informació i publicacions audiovisuals. Accés a cessió d'espais i a activitats diverses com la participació en projectes de voluntariat.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Als casals de barri de districte. Veure http://www.bcn.cat/casalsdebarri/ca/onsom.html
Informació complementària	Promou i facilita la possibilitat de dedicar temps lliure personal i col·laborar en creació i construcció de projectes comunitaris per als barris.
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic</u> : Al web http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : Al web http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/
Canals de Recepció	✓ <u>Telemàtic</u> : Al web http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/
Objectiu de gestió	✓ El 80% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri estarà publicada al web

ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT INTERCULTURAL

Descripció	Acompanyament en la creació de nous projectes amb enfocament intercultural, aportant recursos tècnics, econòmics i comunicatius del Programa Barcelona Interculturalitat segons
-------------------	---

les especificitats dels territoris.

Utilitat	Activitats antirumors per a població de diferents trams d'edat Formació adreçada a professionals d'entitats de la ciutat.
Garantia	Treball col·laboratiu amb entitats i associacions per accions de sensibilització des de la proximitat; així com impuls de sinergies amb els diferents mitjans de comunicació per assolir un tractament més positiu de la diversitat cultural. Promoció de l'activitat associativa facilitant a les més de 40 entitats del CMIB els seus projectes mitjançant la difusió dels seus projectes i fomentant les xarxes associatives.
Ofereix	Informació/Dades. Document. Recursos materials. Informació i dades en forma de documents, i altres recursos materials
Cost i forma de Pagament	0 euros.
Normativa reguladora del Servei	✓ Veure: http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/consell_municipal/plans.html
Drets i deures dels usuaris	✓ Veure: http://www.bcn.cat/novaciudadania/pdf/ca/participacio/plans/ProcedimentIncorporacioEntitatsCMIB.pdf
Procediments de gestió del servei	1.- Primera entrevista amb l'entitat sol·licitant per definició objecte de la consulta i ajust al servei 2.- Acompanyament en la recerca de la solució més adient 3.- Participació de l'entitat en activitats dinamitzadores més escaients 4.- Avaluació del procés i, si s'escau, redefinició de cara al futur 5.- Integració en la xarxa d'associacions i entitats interculturals
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis de Drets de la Ciutadania i Diversitat ✓ Oficina d'Assumptes Religiosos (OAR) ✓ Oficina per a la No Discriminació (OND) ✓ Espai Avinyó Llengua i Cultura
Informació complementària	El Consell Municipal d'Immigració (CMIB) neix l'any 1997 a partir de 16 entitats. Durant aquests anys la seva activitat ha estat intensa: documents, tallers i debats, organització d'activitats com ara la Trobada Intercultural o, més recentment, el Dia del Migrant, recomanacions als diferents plans d'actuació municipal i un llarg etcètera. Actualment, el Consell Municipal d'Immigració està format per més de 40 entitats. Veure: www.Barcelona.cat/dretsidiversitat
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic dretsciudadania@bcn.cat ✓ <u>Correu postal</u> : a la Direcció de Serveis Ciutadania i Immigració; passeig de sant Joan, 75, 2a planta BCN 08009
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic dretsciudadania@bcn.cat , i al compte del sol·licitant

✓ Telefònic: al 932562175 i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció ✓ Presencial: als Centres Prestadors

Objectius de gestió del servei ✓ Publicar el 100% de la informació resultant al web del Consell d'Immigració abans d'un mes des de la seva aprovació.

PREVENCIÓ I ATENCIÓ EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Descripció Prevenió, assessorament i sensibilització de les situacions de violència masclista. Atenció, suport i acolliment específica a persones víctimes de situacions de violència masclista

Utilitat Activitats de sensibilització, informació i assessorament a la població en general, i d'atenció i acolliment específica a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència).

Atenció i tractament als homes que exerceixen violència i volen canviar les seves conductes.

Garantia El municipi ofereix una proximitat en el coneixement de les dinàmiques socials i territorials, que junt amb el coneixement de les xarxes de serveis públics d'atenció possibiliten una intervenció més directa i eficient.

Normativa reguladora del Servei

- ✓ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21760>
- ✓ http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?documentId=491383&language=ca_ES&action=fitxa
- ✓ <http://www.parlament.cat/document/nom/TL115.pdf>
- ✓ http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=415692

Procediments de gestió del servei En situació ordinària: La persona usuària ha de demanar cita per telèfon, e-mail o presencialment a un dels centres prestadors del servei.

En situació d'urgència: La persona usuària es pot presentar presencialment al SARA, en el cas de necessitar el servei en un horari en que el SARA resta tancat, la persona usuària pot demanar atenció al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) C/ Llacuna, 25 (Metro L4 parada Llacuna i Poble Nou; BUS 6, 26, 36, H14, V27, N6 i N8) o al tel. 900 703 030

Objectius de gestió del servei

- ✓ Assegurar que qualsevol dona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita abans de 7 dies laborables.
- ✓ En situacions d'urgència s'atendrà abans de 4h. al SARA.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT EN VIOLÈNCIA MASCLISTA DES DELS DIFERENTS DISTRICTES DE LA CIUTAT

Descripció	Activitats de informació, sensibilització, formació i assessorament de prevenció de la violència masclista territorialitzades en els diferents districtes de la ciutat.
Ofereix	Informació/dades. Orientació.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de L'Eixample (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones d' Horta – Guinardó (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Nou Barris (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Ciutat Vella (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Sant Andreu (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Sants-Montjuïc (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Gràcia (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Les Corts (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Nou Barris Zona Nord (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Sant Martí (PIAD) ✓ Punts d'Informació i Atenció a les Dones de Sarrià – Sant Gervasi (PIAD) ✓ Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) <p>Veure: Punts d'Informació a les Dones (PIAD)</p>
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics dels Centres Prestadors ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons dels centres Prestadors o al 900 900 120
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics dels Centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud. ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons dels centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar informació i assessorament en temes de violència masclista, en els PIAD's i el SARA, abans de cinc dies laborables, en el 90% dels casos.

MODALITAT 2: ACOLLIMENT A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA QUE HO REQUEREIXIN

Descripció	Atenció i tractament psicològic a dones i fills que han patit situacions de violència masclista, seguiment dels casos i
-------------------	---

acompanyament en les actuacions judicials. Acolliment en les situacions de precarietat o risc s'ofereix l'acolliment al Centre d'Acolliment d'Urgència per violència masclista

Ofereix	Atenció. Orientació. Acompanyament personal. Instal·lacions. Atenció i protecció personalitzada
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) ✓ Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per violència masclista (CMAU-VM)
Informació complementària	En el cas que no hi hagi plaça als recursos d'acolliment d'urgència i llarga estada, es buscarà un allotjament temporal fins que pugi ingressar en una plaça amb professionals les 24 hores.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors ✓ <u>Telefònic</u>: 935.915.910 (SARA), 932.915.959 (SARA Jove), 900.703.030 (CUESB) o al tel. 900 900 120 ✓ <u>Derivació</u>: per part dels CSS, PIAD, Districtes de la ciutat, cossos policials, fiscalia, Consorci Sanitari
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics dels Centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud. ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons dels centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin quan el nivell de risc indiqui la necessitat de fer-ho

MODALITAT 3: ATENCIÓ A HOMES PER A LA PROMOCIÓ DE RELACIONS NO VIOLENTES

Descripció	Servei de informació, assessorament i tractament dirigit a homes que volen canviar la seva manera de relacionar-se, allunyant-se de les conductes violentes.
Ofereix	Atenció. Acompanyament personal. Atenció i tractament personalitzat
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servei d'Atenció a Homes per a la Promoció de Relacions no Violentes (SAH)

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics dels Centres Prestadors ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons dels centres Prestadors
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics dels Centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud. ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons dels centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendre el 100% dels homes que vagin al servei de forma immediata, en el 90% dels casos.

SERVEI EMISSIÓ INFORMES ESTRANGERIA

Descripció	Es tracta del servei de propostes d'emissió d'informes per a dos procediments d'estrangeria: la reagrupació familiar i la renovació en virtut del reagrupament familiar i l'obtenció de permís de residència per circumstàncies excepcionals a persones en situació irregular que compleixen certs requisits.
Utilitat	<p>Aconseguir la reagrupació familiar de les persones que volen iniciar aquest procediment i la renovació</p> <p>Aconseguir la regularització a persones en situació irregular a través del informe d'arrelament social.</p>
Garantia	Donar resposta a totes les instàncies dels procediment d'informes d'estrangeria de forma gratuïta.
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Real Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova 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". http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/reales-decretos/real-decreto-557-2011-de-20-de-abril ✓ Instrucció DGI/BSF/1/2014 per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya. http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/immigracio/informes-destrangeria/
Drets i deures dels usuaris	<p>Drets: Obtenir Informe corresponent</p> <p>Deures: Complir els requisits legals per obtenir-lo</p>
Procediments de gestió del servei	<p>Informes Adequació Habitatge</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentació de la petició <ol style="list-style-type: none"> 1.1 En cas de documentació completa passa al pas 2.

- 1.2 En cas de manca de documentació, se li reclama, telefònicament, si no es pot contactar amb ell, per correu electrònic i carta certificada.
2. Visita al domicili. Comprovació condicions de l'habitatge
3. Comprovació requisits.
4. Emissió proposta
5. Tramitació a la Generalitat de Catalunya mitjançant eocat.

Informes Arrelament Social

1. Presentació de la petició.
 - 1.1 En cas de manca de documentació se li reclama en l'entrevista.
2. Entrevista personal
3. Comprovació requisits
4. Emissió proposta
5. Tramitació a la Generalitat de Catalunya, mitjançant eocat.

Objectius de gestió del servei

- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos.
- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos.

MODALITAT 1: PROPOSTA D'INFORME DE DISPONIBILITAT D'HABITATGE PER AL REAGRUPAMENT FAMILIAR D'ESTRANGERS I PER A RENOVACIÓ DE L'AUTORITZACIÓ DE RESIDÈNCIA EN VIRTUT DEL REAGRUPAMENT FAMILIAR, AMB CANVI DE DOMICILI DES DEL REAGRUPAMENT

Descripció

Informe de disponibilitat d'habitatge adequat per a immigrants residents legalment a Espanya que volen sol·licitar el reagrupament familiar o renovació quan hagi hagut canvi de domicili respecte del que es va reagrupar.

S'ha de sol·licitar en tramitar el reagrupament familiar i quan hagi hagut canvi del domicili en el que es va reagrupar i, en aquest últim cas, han de renovar l'autorització de residència per reagrupament familiar tots els familiars reagrupats que depenen de la persona reagrupant.

Aquest informe acredita que l'immigrant reagrupant disposa d'un habitatge de característiques i amplitud considerades normals pels ciutadans espanyols de la zona de residència del reagrupant.

Ofereix

Document. Proposta d'Informe de disponibilitat adequat d'habitatge per procedir a la reagrupació familiar o per renovar l'autorització de residència amb canvi de domicili, que s'envia a la Generalitat

Cost i forma de Pagament

Taxa Generalitat de Catalunya:

- ✓ Informe adequació habitatge per al reagrupament familiar: **38,22 euros.**
- ✓ Informe adequació habitatges per a la renovació de residència per reagrupament familiar: **38,22 euros.**

Nota: Les sol·licituds que no van acompanyades de la còpia compulsada del justificant de pagament seran denegades per la Generalitat.

- ✓ L'abonament de les taxes de la Generalitat de Catalunya per a l'emissió i notificació d'informes d'estrangeria només es podrà realitzar mitjançant L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de la Generalitat de Catalunya
- ✓ Per accedir a les cartes de pagament de les taxes, els interessats han d'accedir al web <http://web.gencat.cat/ca/tramits/> i triant al cercador les taxes corresponents dels tràmits d'ESTRANGERIA, i generant la carta de pagament.
- ✓ Per les persones que no disposin d'ordinador o per a les quals suposi una dificultat obtenir la carta de pagament mitjançant l'OVT, es poden dirigir a les Oficines de Benestar Social i Família per tal que els facilitin l'expedició de la carta de pagament

El pagament de la taxa es podrà realitzar de dues formes:

- ✓ Telemàticament a la mateixa pàgina amb targeta de crèdit o de dèbit
- ✓ Presencialment amb la carta de pagament impresa i dirigint-se als caixers automàtics o servicaixa i on només serà possible ingressar la quota de la taxa a través del caixer automàtic o servicaixa, passant el codi de barres de la carta de pagament. Serà, per tant, imprescindible disposar d'una targeta de crèdit o de dèbit per a completar el pagament. El justificant d'haver efectuat l'ingrés serà, com fins ara, la pròpia carta de pagament que ja no portarà el segell de l'oficina sinó que s'haurà d'adjuntar l'imprès que s'obtingui del caixer després de l'operació.

Centres Prestadors

- ✓ **Direcció d'Atenció i Acol·lida a Immigrants**

Informació complementària

Es tracta d'una proposta d'informe. L'Ajuntament realitza la proposta d'informe a la Generalitat de Catalunya i finalment, qui emet l'informe és la Generalitat, que és qui el lliura al sol·licitant.

Les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges estan regulades al [Decret 141/2012](#) (DOGC de 2 de novembre de 2012)

Canals de Petició

- ✓ Presencial: En [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona.

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Un cop es rep la instància, l'òrgan gestor es posa en comunicació amb el sol·licitant i dur a terme una inspecció de les condicions de l'habitatge, comprovant les habitacions, mida, etc. El back office de la direcció comprova que els requisits del sol·licitant s'ajustin a la llei. (empadronament). La proposta d'informe es trasllada a la

Generalitat mitjançant EACAT

Canals de Recepció	✓ <u>Altres Administracions:</u> El sol. licitant rebrà una comunicació de la Generalitat per recollir l'Informe
Objectiu de gestió	✓ Tramitar a la Generalitat la proposta en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos.

MODALITAT 2: PROPOSTA D'INFORME D'ARRELAMENT SOCIAL PER DEMANAR PERMÍS DE RESIDÈNCIA PER CIRCUMSTÀNCIES EXCEPCIONALS

Descripció	Informe necessari per demanar una autorització de residència temporal per arrelament, quan la persona estrangera no té vincles familiars o en cas d'existir no els pot demostrar. Es fa constar a l'informe: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El temps de permanència de l'interessat en l'estat espanyol. ✓ Els mitjans de vida amb els que compti. ✓ El seu grau de coneixement de les llengües d'ús. ✓ La inserció en les xarxes socials del seu entorn. ✓ Els programes d'inserció socio-laboral d'institucions públiques o privades en els que hagi participat. ✓ Altres situacions que puguin determinar el seu grau d'arrelament.
Ofereix	Document. Proposta d'Informe d'arrelament social que s'envia a la Generalitat
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Direcció d'Atenció i Acolida a Immigrants. ✓ Punt d'Informació per l'Arrelament (PIA)
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> En <u>oficines OAC</u> de l'Ajuntament de Barcelona.
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> Entrevista social al Punt d'Arrelament. ✓ <u>Telefònic:</u> La cita es convoca telefònicament.
Canals de Recepció	✓ <u>Altres Administracions:</u> El sol.licitant rebrà una comunicació de la Generalitat per recollir l'Informe
Objectiu de gestió	✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos.

SERVEI D'ACOLLIDA A IMMIGRANTS I REFUGIATS

Descripció	<p>Es tracta del conjunt dels serveis que faciliten informació i acompanyament a les persones immigrades i refugiades de recent arribada sobre com accedir als serveis bàsics de la ciutat (salut, educació, llengua, serveis municipals) i donen informació útil i pràctica sobre el funcionament de la ciutat així com especialment en relació a l'estatus jurídic de residència i els processos de reagrupació familiar.</p> <p>Un principi que guia l'acció d'aquest servei és el de facilitar l'acollida des del primer moment, quan abans millor, per tal d'evitar possibles bosses d'exclusió social i segregació. Per això tots els serveis d'aquest macroservei també inclouen a les persones en situació irregular.</p>
Utilitat	<p>Conèixer com funciona Barcelona, facilitar l'empadronament, aconseguir una seguretat jurídica en relació a la seva situació de residència a Espanya, aconseguir informació sobre cursos de llengua gratuïts, accés a la salut, serveis municipals, accés a l'educació, en definitiva poder esdevenir un ciutadà de ple dret i poder actuar amb plena autonomia i en igualtat de condicions que la resta de residents a la ciutat de Barcelona.</p>
Garantia	<p>La llei d'acollida de Catalunya empara a l'administració local com a proveïdor dels serveis de primera acollida. El SAIER és l'equipament pioner a tota Espanya i ha estat reconegut internacionalment com un equipament – finestra única . on es proveeix diferents serveis d'acollida, però en especial informació jurídica gratuïta.</p>
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llei 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
Drets i deures dels usuaris	<p>Drets: Obtenir informació sobre acollida, i serveis oferts al SAIER. I acompanyament en el procés de reagrupació familiar.</p> <p>Deures: Esforçar-se en el procés d'adaptació en la nova societat d'acollida. (coneixement de Barcelona, Catalunya, respecte sistema normatiu, social....)</p>
Procediments de gestió del servei	<p>Presentació de la petició presencial a la OAC o al SAIER o per correu electrònic en el cas del SOAPI.</p> <p>En el cas del programa reagrupació familiar l'Ajuntament es posa en contacte amb el potencial beneficiari.</p>
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies. ✓ Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al Programa Noves Famílies en menys de 15 dies. ✓ Donar resposta a totes les peticions SAIER Immigrants, en el 90% del casos ✓ Programar la cita de primera entrevista SAIER Immigrants en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos. ✓ Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats, en el 90% dels

CASOS

- ✓ Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiats en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos.

MODALITAT 1: SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT PER A PERSONES IMMIGRADES (SOAPI)

Descripció

Sessions informatives grupals, entrevistes individuals i acompanyaments dirigides a persones nouvingudes i a població immigrant en general, amb els següents objectius:

- ✓ Esdevenir la porta d'entrada als diferents itineraris d'acollida en funció de les diferents situacions individuals.
- ✓ Possibilitar que les persones nouvingudes accedeixin a la informació i als recursos bàsics que han d'afavorir la seva integració a la ciutat, així com al coneixement dels seus drets i deures, des del moment del seu empadronament a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Promoure la participació social dels immigrants en la xarxa associativa de la ciutat i la seva autonomia personal.
- ✓ Fomentar la coordinació, la implicació i la coresponsabilització entre els agents socials que treballen en l'àmbit de l'acollida i l'acompanyament a la població immigrada a la ciutat, especialment en un context de proximitat de barri.

Hi ha dos tipus de sessions: fixes i itinerants. Les fixes tenen un calendari concret que està publicat en OACs i diferents serveis. Les itinerants s'acorden amb serveis i entitats, segons els seus interessos. Les entrevistes i acompanyaments s'acorden directament amb les persones interessades.

Ofereix

Informació/Dades. Activitat. Document. Informació a través de una sessió informativa i a través d'atenció individual. Documentació impresa com guies d'acollida.

Cost i forma de Pagament

0 euros

Centres Prestadors

- ✓ **Direcció d'Atenció i Acollida a Immigrants.**

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona. Es pot sol·licitar la inscripció a l'OAC en el moment d'empadronar-se
- ✓ **Telefònic/Telemàtic:** apuntar-se contactant amb el Tècnic d'Acollida de cada districte:
 - **Ciutat Vella** - 608 746 150 - acollida1@bcn.cat
 - **Eixample** - 663 074 852 - acollida2@bcn.cat
 - **Sants-Montjuïc** - 625 177 743 - Acollida3@bcn.cat
 - **Les Corts** - 663 074 852 - acollida2@bcn.cat

- **Sarrià-Sant Gervasi - 625 177 743 -**
Acollida3@bcn.cat
- **Gràcia - 625 177 748 -** acollida6@bcn.cat
- **Horta-Guinardó - 663 137 738 -** Acollida4@bcn.cat
- **Nou Barris - 676 105 222 -** acollida7@bcn.cat
- **Sant Andreu - 633 334 258 -** Acollida8@bcn.cat
- **Sant Martí - 648191666 -** Acollida5@bcn.cat

Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC de l'Ajuntament de Barcelona. Es pot sol·licitar la inscripció a l'OAC en el moment d'empadronar-se ✓ <u>Telefònic/Telemàtic</u>: apuntar-se contactant amb el Tècnic d'Acollida de cada districte
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: El llocs on es repcepciona els servei varien i els indicaran els tècnics de Districte.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI. ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies.

MODALITAT 2: SERVEI D'ACOMPANYAMENT A PERSONES QUE REAGRUPEN FAMILIARS DE L'ESTRANGER

Descripció

El Programa Noves Famílies a Barcelona: Acompanyament a la Reagrupació Familiar orienta i acompanya a les persones que han sol·licitat la reagrupació familiar i al seu nucli familiar i, al mateix temps, ofereixen un espai de trobada perquè coneguin amb més detall els serveis i entitats que des de l'Ajuntament de Barcelona treballen perquè el retrobament entre les persones que arriben reagrupades i les persones que ja hi són, sigui una experiència enriquidora.

Activitats programades abans de la reagrupació familiar:

- ✓ Espai Inicial
- ✓ Orientació, acompanyament i seguiment de les famílies en procés de reagrupació familiar
- ✓ Taller de preparació per al retrobament amb els fills i filles

Activitats programades després de la reagrupació familiar:

- ✓ Orientació, acompanyament i seguiment de les famílies en procés de reagrupació familiar
- ✓ Espai mensual per a mares i pares
- ✓ Activitats d'acollida per a joves reagrupats:
 - A l'estiu Barcelona t'acull
 - Punt de Trobada: Tallers per a dones reagrupades

Ofereix

Informació/Dades. Atenció. Acompanyament personal. Activitat. Informació grupal. Atenció personalitzada. Atenció

grupal (tallers autoajuda, tallers pares i mares...)
Acompanyament personal. Activitats (Tallers, activitats per joves a l'estiu....)

Cost i forma de Pagament	0 euros
---------------------------------	---------

Centres Prestadors	Coordinadors de Districte del Programa Noves Famílies a Barcelona: <ul style="list-style-type: none">✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Ciutat Vella✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de L'Eixample✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Sants-Montjuïc✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Les Corts✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Sarrià-Sant Gervasi✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Gràcia✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte d'Horta-Guinardó✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Nou Barris✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Sant Andreu✓ Coordinador del Programa Noves Famílies a Barcelona del Districte de Sant Martí
---------------------------	--

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none">✓ Telefònic: al número del Centre Prestador✓ Presencial: en l'adreça del Centre Prestador✓ Correu postal: a l'adreça del Centre Prestador
--------------------------	--

Canals de Gestió	✓ Telefònic/Correu postal: Un cop la persona interessada hagi presentat la sol·licitud d'Informe d'habitatge pel reagrupament familiar , rebrà una trucada telefònica o una carta de part dels i les coordinadors/res del Programa Noves Famílies a Barcelona de cada Districte, convidant-li a participar en el Programa.
-------------------------	---

Canals de Recepció	✓ Presencial: en el lloc establert.
---------------------------	--

Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none">✓ Atendre a totes les peticions que ens arribin a tota la ciutat.✓ Donar resposta a les peticions SAIER Immigrants, en un 90% dels casos.
---------------------------	--

MODALITAT 3: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA PER IMMIGRANTS.
SAIER

Descripció	<p>El SAIER és un servei municipal que ofereix informació i assessorament en matèries d'immigració, emigració i retorn voluntari a qualsevol ciutadà que visqui a Barcelona. Ofereix de manera personalitzada i confidencial els següents serveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informació bàsica sobre alguns tràmits: empadronament, targeta sanitària, etc. ✓ Assessorament jurídic i tramitació de documentació: permisos de residència i treball, reagrupament familiar, nacionalitat, etc. ✓ Programes de formació professional i inserció laboral. ✓ Informació i assessorament per a la convalidació d'estudis realitzats a l'estranger. ✓ Atenció social per persones immigrants sense domicili i de recent arribada. ✓ Informació per a l'accés a l'habitatge. ✓ Acolliment lingüístic: oferta de cursos de català, de castellà i servei d'intèrpret presencial o telefònic. ✓ Informació i assessorament per emigrar a d'altres països de la Unió Europea o de la resta del món ✓ Informació sobre el retorn voluntari d'immigrants ✓ La prestació d'aquests serveis es fa en col·laboració amb les entitats: ACSAR, AMIC, CITE, Col·legi d'Advocats, Consorci per la Normalització lingüística i Creu Roja. ✓ Activitats d'acollida per a joves reagrupats: <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'estiu Barcelona t'acull ○ Punt de Trobada: Tallers per a dones reagrupades
Ofereix	Informació/Dades. Atenció. Document. Informació Grupal. Atenció Personalitzada. Atenció Grupal. Documentació per escrit sobre procediments
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SAIER Paral·lel ✓ SAIER Fonthonrada
Informació complementària	Es disposa de traductors per si la persona no es pot fer entendre en català o castellà
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : SAIER a C/ paral.lel 202 i a C/ Fonthonrada 12
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Entrevista individual, amb traducció si s'escau
Objectiu de gestió	✓ Programar la cita des primera entrevista SAIER Immigrants en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos.

MODALITAT 4: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA PER REFUGIATS. SAIER

Descripció

El SAIER és un servei municipal que ofereix informació i assessorament en matèries de REFUGI. Ofereix de manera personalitzada i confidencial els següents serveis per refugiats:

Específica per a refugiats:

- ✓ Atenció social per a sol·licitants d'asil de recent arribada dins del marc del programa estatal de refugi.
- ✓ Atenció jurídica a persones que vulguin fer petició d'asil

Genèrica per a refugiats:

- ✓ Informació bàsica sobre alguns tràmits: empadronament, targeta sanitària, etc.
- ✓ Assessorament jurídic i tramitació de documentació: permisos de residència i treball, reagrupament familiar, nacionalitat, etc.
- ✓ Programes de formació professional i inserció laboral.
- ✓ Informació i assessorament per a la convalidació d'estudis realitzats a l'estranger.
- ✓ Informació per a l'accés a l'habitatge.
- ✓ Acol·liment lingüístic: oferta de cursos de català, de castellà i servei d'intèrpret presencial o telefònic.

La prestació d'aquests serveis es fa en col·laboració amb les entitats: ACSAR, AMIC, CITE, Col·legi d'Advocats, Consorci per la Normalització lingüística i Creu Roja.

Ofereix	Acompanyament personal
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SAIER Paral·lel ✓ SAIER Fonthonrada
Informació complementària	Es disposa de traductors per si la persona no es pot fer entendre en català o castellà
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : SAIER a C/ paral·lel 202 i a C/ Fonthonrada 12
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Entrevista individual i acompanyament a presentar sol·licitud d'asil.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats, en un 90% dels casos. ✓ Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiats en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 25/11/2017

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE DRETS DE LA CIUTADANIA I DIVERSITAT

Adreça	Passeig de Sant Joan, 75, 2a 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 2562016, 93 2562017
Correu electrònic / Web	interculturalitat@bcn.cat dretsciutadania@bcn.cat http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/ http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/
Atenció al públic	De dilluns a divendres ✓ De 9 a 14h i de 16 a 18:30 Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
Descripció	Promoció de la protecció i la defensa dels drets polítics de la ciutadania.
Instal·lacions	Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la primera planta
Modalitats de Servei	✓ Consell Municipal Immigració de Barcelona (CMIB)

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE DEMOCRÀCIA ACTIVA I DESCENTRALITZACIÓ

Adreça	Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 2564556; 93 2564500
Correu electrònic / Web	participacio@bcn.cat https://decidim.barcelona/?locale=ca http://governobert.bcn.cat/ca/
Atenció al públic	De dilluns a divendres ✓ De 9 a 14h i de 16 a 18:30h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
Descripció	Es proposa construir escenaris de relació entre institucions i ciutadania posant la coproducció de les polítiques locals com a element central. Entre d'altres, l'objectiu es privilegiar la veu i acció dels qui menys poder tenen, reconeixent els contrapoders urbans que es generen a la ciutat.
Instal·lacions	Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la tercera planta , interior
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Consell de Ciutat ✓ Els consells sectorials ✓ Processos participatius urbans ✓ Les Audiències públiques de ciutat ✓ Iniciatives populars ✓ Consultes ✓ Plataforma Digital decidim.Barcelona

DIRECCIÓ DE SERVEIS D'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Adreça	Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93.2564471, 93.2564568

Correu electrònic / Web	acciocomunitaria@bcn.cat http://governobert.bcn.cat/ca/participacio
Atenció al públic	De dilluns a divendres ✓ De 9 a 14h i de 16 a 18:30h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
Descripció	Òrgan que proposa repensar estratègies i formes d'entendre i entomar les relacions ajuntament-societat en l'escala comunitària. El sentit de l'acció comunitària apunta a la construcció d'una relació entre el govern i la societat que ,en certa manera, cal "reconstruir" a tots els nivells: polític, professional i entre la ciutadania activa.
Instal·lacions	Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la tercera planta , interior
Modalitats de Servei	✓ Cessió d'espais per interès públic ✓ Cessió d'espais de gestió cívica ✓ Assessorament i suport tècnic a l'acció comunitària

TORRE JUSSANA CENTRE DE SERVEIS A LES ASSOCIACIONS

Adreça	Av. Cardenal Vidal i Barraquer , 30, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932 564 118 / fax: 932 564 086
Correu electrònic / Web	tjussana@bcn.cat www.bcn.cat/tjussana
Atenció al públic	De dilluns a divendres ✓ De 10-14 i de 17-20h. Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro L3 estació Montbau, Metro L5 , estació Horta Autobús: N4, 19, 39, 45, 86, 87, 102, 185

Descripció	Centre que treballa amb un model de gestió que incorpora les pròpies associacions en un treball conjunt amb l'administració municipal en la definició i execució de les estratègies de suport i foment de l'associacionisme a la ciutat. Aquest model neix de l'acord entre l'Ajuntament i el Consell d'Associacions de Barcelona.
Instal·lacions	L'emplaçament de les instal·lacions de Torre Jussana és ideal per a la realització d'actes i activitats per a entitats. L'edifici, que data del segle XIX, ha estat reformat per acollir els serveis a les associacions, mentre que la ubicació a l'extraradi de Barcelona ofereix un entorn privilegiat de fàcil accés urbà. A més a més, les instal·lacions estan adaptades a les persones amb mobilitat reduïda, amb una rampa d'accés i ascensor interior. Compte amb 300 m2 d'exterior per a fer activitats a l'aire lliure; 3 sales de reunions per a grups d'entre 3 i 15 persones i una sala polivalent, modulable, que pot acollir un màxim de 120 persones.
Informació complementària	Reglament de règim intern http://tjussana.cat/docs/2013.RI.TJ.pdf
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cessió d'espais per interès públic ✓ Cessió d'espais de gestió cívica ✓ Assessorament i suport tècnic a l'acció comunitària

OFICINA PER A LA NO DISCRIMINACIÓ (OND)

Adreça	C Ferran, 32, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	934132000 / fax: 934132013
Correu electrònic / Web	ond@bcn.cat www.bcn.cat/dretscivils
Atenció al públic	De dilluns a divendres Del 24 de setembre al 24 de juny: <ul style="list-style-type: none"> ✓ dilluns, dimecres i divendres de 09:00 a 14:00 ✓ dimarts i dijous de 09:00 a 18:00 Del 25 de juny al 23 de setembre: de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro: L3 estació Liceu. L4 estació Jaume I

Descripció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mediació entre individus davant la discriminació relacionada amb la igualtat de drets i qualsevol altra forma de discriminació ✓ Atenció de consultes i peticions d'informació ✓ Assessorament i conciliació en temes relacionats amb la vulneració de drets. ✓ Assessorament, col·laboració i mediació.
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consell Municipal d'Immigració de Barcelona

OFICINA D'AFERS RELIGIOSOS (OAR)

Adreça	<p>C Comerç, 44. 08003 Barcelona</p> <p>Veure ubicació aquí</p>
Telèfon	932 564 342
Correu electrònic / Web	<p>oar@bcn.cat</p> <p>www.bcn.cat/dretscivils</p>
Atenció al públic	<p>De dilluns a divendres</p> <p>Del 24 de setembre al 24 de juny:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ dilluns, dimecres i divendres de 09:00 a 14:00 ✓ dimarts i dijous de 09:00 a 18:00 <p>Del 25 de juny al 23 de setembre: de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00</p> <p>Cal cita prèvia</p>
Com arribar-hi	<p>Metro : L1 estació Arc del Triomf</p> <p>Autobús : 55, 14, 51, 39</p>
Descripció	<p>Mediació interreligiosa intercomunitària: mediació davant de conflictes fonamentats en l'eix religiós</p> <p>Potenciar el coneixement especialitzat del fenomen religiós a la ciutat</p> <p>Garantia de drets humans. Assessorament en diversitat religiosa i gestió de la mateixa</p>
Informació complementària	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assessorament, informació, formació i sensibilització a entitats i ciutadania en general sobre la diversitat religiosa i de culte. ✓ Proposta didàctica "Llocs de culte, espais per descobrir", adreçada a alumnat d'ESO. ✓ Blog "El Correu de l'OAR".

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assessorament i acompanyament a entitats religioses en processos de regularització de centres de culte. ✓ Assessorament i suport a entitats religioses per a l'ús puntual d'equipaments i via pública per a la realització d'activitats religioses de caràcter puntual. ✓ Assessorament, formació i suport en tràmits i processos relacionats amb la gestió i activitats de les entitats religioses (registres, subvencions, etc) ✓ Informació i sensibilització a les entitats religioses en diversitat religiosa i dret a la llibertat religiosa i de culte.
Modalitats de Servei	✓ Consell Municipal d'Immigració de Barcelona

ESPAI AVINYÓ . LLENGUA I CULTURA

Adreça	Carrer Avinyó , 52, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 4127224
Correu electrònic / Web	espaiavinyo@bcn.cat www.espaiavinyo.cat https://www.facebook.com/BCNAccioIntercultural https://mobile.twitter.com/espaiavinyo
Atenció al públic	De dilluns a divendres ✓ De 10:00 a 20:00 h
Com arribar-hi	Metro: L3 Liceu Autobús: 19, 45, 39
Descripció	<p>Inicia l'activitat el març del 2011 amb l'impuls conjunt de la Direcció de Drets de Ciutadania i Immigració de l'Ajuntament de Barcelona, i del Consorci per a la Normalització Lingüística.</p> <p>Parteix de la base que la diversitat cultural és un factor fonamental de la potencialitat creativa i productiva de l'espècie humana, un factor que enriqueix la convivència i referma els valors d'igualtat i respecte.</p> <p>Per això, potenciem els valors de la interculturalitat creant espais de reflexió i, alhora, fent visible i posant en valor la creació d'artistes d'orígens culturals diversos que, amb la seva obra, interaccionen amb la ciutat.</p>
Informació	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Punt de trobada per a la reflexió i la creació intercultural. ✓ Activitats culturals sobre la diversitat a la seu del carrer

complementària	<p>Avinyó i a d'altres espais i equipaments de la ciutat (exposicions, projeccions, xerrades, concerts,...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oferta d'activitats antirumors i interculturals a l'alumnat de català del CNL i Plataforma per la llengua. ✓ Activitats que promoguin el coneixement en la cultura catalana popular i contemporània, a través de la participació en festivitats i altres expressions culturals. ✓ Activitats de coneixement de l'entorn històric i cultural a través del contacte amb els barris, institucions i equipaments (museus, biblioteques, etc.). ✓ Activitats del Catàleg Antirumors impulsat per l'Ajuntament de Barcelona que reforcen la vessant sensibilitzadora i de convivència en el marc dels valors de la interculturalitat.
Modalitats de Servei	✓ Consell Municipal d'Immigració de Barcelona

CENTRE MUNICIPAL D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA PER VIOLÈNCIA MASCLISTA (CMAU-VM)

Adreça	<u>Per seguretat de les dones i dels/de les seus/es fills/es no es pot facilitar aquesta dada, ni d'altres que puguin permetre trobar-ne la seva ubicació d'alguna manera.</u>
Telèfon	Gratuït 24 h. 900 900 120
Correu electrònic / Web	http://www.bcn.cat/dones
Modalitats de Servei	✓ Acolliment a persones víctimes de situacions de violència masclista que ho requereixin

SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I ACOLLIDA (SARA)

Adreça	<p>Carrer Marie Curie, 16, 08042 Barcelona</p> <p>Veure ubicació aquí</p>
Telèfon	932915910 o Tel. gratuït 24 h. 900 900 120 / fax: 933532715
Correu electrònic / Web	<p>sara@bcn.cat</p> <p>http://www.bcn.cat/dones</p>
Atenció al públic	<p>De Dilluns a Divendres</p> <p>✓ de 08:00 a 20:00h</p>

Com arribar-hi	Metro: L4 Llacmajor Autobús: 32-47-50-51-H4-82-122-B19
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat ✓ Acolliment a persones víctimes de situacions de violència masclista que ho requereixin

SERVEI D'ATENCIÓ A HOMES (SAH)

Adreça	Carrer Garcilaso, 23-27, 08027 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	933491610
Correu electrònic / Web	sah@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	De Dilluns a Divendres <ul style="list-style-type: none"> ✓ Matí: De Dl. a Dv. De 9:00 a 14:00h ✓ Tarda: De Dl. a Dj. 15:00 a 20:00h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro: L1, L5, L9 i L10 Parada Sagrera Autobús: 126, H8, 62, 34, 26, 36, 40
Modalitats de Servei	✓ Atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE L'EIXAMPLE (PIAD)

Adreça	C/ Calàbria, 260, 08029 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932562819
Correu electrònic / Web	piad_eixample@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones

Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dimecres de 17 a 18h i Divendres de 9 a 10h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L5 estació Entença Autobús: 27, 32 54, 59, 66, H8
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES D' HORTA – GUINARDÓ (PIAD)

Adreça	Carrer Arenys, 75, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	934200008 / fax: 932915230
Correu electrònic / Web	piad_horta@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dilluns de 9 a 10h i Dimarts de 18 a 19h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L5 El Coll/La Teixonera Autobús: 19-119-10-92
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE NOU BARRIS (PIAD)

Adreça	Plaça Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932916867
Correu electrònic / Web	piad_noubarris@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones

Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dimecres de 16 a 17h i Dijous d'11 a 12h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L4 Parada Lluçmajor Autobús: 32-47-50-51-11-82
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE CIUTAT VELLA (PIAD)

Adreça	Carrer Nou de la Rambla, 45, 08001 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932564951
Correu electrònic / Web	piad_ciutatvella@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dimarts de 13 a 14h i Dijous de 15 a 16h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L3 Parada Liceu, Drassanes o Paral·lel. BUS 120, 91, 59
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE SANT ANDREU (PIAD)

Adreça	Carrer Foradada, 36, 08033 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	933457016 / fax: 932745475
Correu electrònic / Web	piad_santandreu@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones

Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dimarts de 12 a 13h i Dijous de 17 a 18h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L1 Parada Trinitat Vella Autobús: 126-127-76-62-40-11
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE SANTS-MONTJUÏC (PIAD)

Adreça	Pas de Fructuós Gelabert, 2, 08014 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932 564 440
Correu electrònic / Web	piad_santsmontjuic@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dimarts de 19 a 20h i Dijous de 13 a 14h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L1 i L5 Parada Plaça Sants Autobús: 50-115-D20
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE GRÀCIA (PIAD)

Adreça	Plaça Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932914330

Correu electrònic / Web	piad_gracia@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dilluns de 19 a 20h i Divendres de 12 a 13h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L3 Fontana ; L5 Diagonal. FCG: Gràcia Autobús: V17, 22, 24, 39, 114
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE LES CORTS (PIAD)

Adreça	Plaça Comas, 18, 08028 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932916491
Correu electrònic / Web	piad_lescorts@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dilluns de 18 a 19h i Dimarts de 10 a 11h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L3 Parada Les Corts Autobús: 67, 66, 78, 63, 34, 33, 7, 6, 59, 70, 75, V3, H8, H10
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE NOU BARRIS ZONA NORD (PIAD)

Adreça	Carrer Vallcivera, 14, 08033 Barcelona
---------------	--

	Veure ubicació aquí
Telèfon	933591251
Correu electrònic / Web	piad_nou_barris_cm@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dimecres 10 a 11h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L11 Parada: Torre Baró-Vallbona. RENFE: Torre Baró Autobús: 83, 51, 62, 76, 80, 81, 104
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE SANT MARTÍ (PIAD)

Adreça	Gran Via de les Corts Catalanes, 837, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	933077260
Correu electrònic / Web	piad_santmarti@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dilluns de 15 a 16h i Dimecres de 11 a 12h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	Metro: L1 Glòries Autobús: 7-H12 -60- 92- 192
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE SARRIÀ – SANT GERVASI (PIAD)

Adreça	Plaça Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932002602
Correu electrònic / Web	piad_sarriasantgervasi@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atenció al públic	Horari presencial per sol·licitar cita prèvia: Dimecres de 10 a 11h i Dijous de 16 a 17h Cal concertar cita prèvia per telèfon
Com arribar-hi	FCG: L6 i L12 Reina Elisenda Autobús: 66, 68, 75, 130, H4, V7
Modalitats de Servei	✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

SAIER PARAL·LEL

Adreça	Avinguda Paral·lel, 202, 08015 Barcelona http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adreca.html
Telèfon	932 562 700
Correu electrònic / Web	saierinfo@bcn.cat http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html
Atenció al públic	Dilluns a divendres ✓ De dilluns a dijous de 9 a 19 h ✓ Divendres de 9 a 14 h
Com arribar-hi	Metro: L1 i L3 Plaça Espanya FGC: L8 Plaça Espanya Autobusos: H12, D20, V7, 27, 109
Descripció	Es fa una primera entrevista sobre la demanda en concret i posteriorment s'ofereix una cita en funció dels serveis en un altre dia.
Instal·lacions	Planta baixa, on hi ha un front office, funciona com una OAC.
Modalitats de Servei	✓ Atenció Individual d'acollida per REFUGIATS. SAIER ✓ Atenció Individual d'acollida per IMMIGRANTS. SAIER

SAIER FONTHONRADA

Adreça	C/ Fonthonrada 10, 08015 Barcelona http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adrecarse.html
Telèfon	932 562 700
Correu electrònic / Web	saierinfo@bcn.cat http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html
Atenció al públic	Dilluns a divendres <ul style="list-style-type: none"> ✓ De dilluns a dijous de 9 a 19 h ✓ Divendres de 9 a 14 h <p>Cal cita prèvia. A Fonthonrada cal haver obtingut la cita prèvia a SAIER Paral·lel 202.</p>
Com arribar-hi	Metro: L1 i L3 Plaça Espanya FGC: L8 Plaça Espanya Autobusos: H12, D20, V7, 27, 109
Descripció	Es fa una primera entrevista sobre la demanda en concret i posteriorment s'ofereix una cita en funció dels serveis en un altre dia.
Instal·lacions	Planta baixa, hi ha una recepció i sala d'espera. A les plantes superior hi ha els serveis especialitzats. (ICAB, AMIC, Fundació ACSAI i Creu Roja)
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atenció Individual d'acollida per REFUGIATS. SAIER ✓ Atenció Individual d'acollida per IMMIGRANTS. SAIER

PUNT INFORMES D'ARRELAMENT (PIA)

Adreça	Pg. Sant Joan, 75, pl. Baixa, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932564476-932564478-932564479
Correu electrònic /	pia@bcn.cat

Web	www.bcn.cat/novaciutadania
Atenció al públic	<p>Dilluns a Divendres</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dilluns a Dijous de 8:30 a 19'00h. ✓ Divendres de 8:30 a 15'00 h. ✓ El mes d'agost de 08:00 a 15:00 h. <p>Cal cita prèvia. Per demanar informació no cal cita prèvia.</p>
Com arribar-hi	<p>Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan</p> <p>Autobusos: H10, 6,19,33,34,50,51,55</p>
Instal·lacions	Planta baixa, on hi ha un front office. I despatxos on es fan entrevistes per emetre els informes d'arrelament o assessoria i/o informació. especialitzada als usuaris pel tràmit d'arrelament social.
Modalitats de Servei	✓ Proposta d'Informe d'arrelament Social per demanar permís de residència per circumstàncies excepcionals

DIRECCIÓ D'ATENCIÓ I ACOLLIDA A IMMIGRANTS

Adreça	<p>Pg. Sant Joan, 75, 1era planta, 08009 Barcelona</p> <p>Veure ubicació aquí</p>
Telèfon	932564476-932564478-932564479
Correu electrònic / Web	<p>informeshabitatge@bcn.cat</p> <p>http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/assessorament/ajbcn.2.html</p>
Atenció al públic	<p>Dilluns a divendres de 9 a 15.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No hi ha atenció al públic. Es back office del servei. Es truca al sol·licitant per completar l'expedient i concertar la visita al domicili. <p>No hi ha cita. Es truca des del servei per concertar la visita domiciliària.</p>
Com arribar-hi	<p>Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan</p> <p>Autobusos: H10, 6,19,33,34,50,51,55</p>
Descripció	<p>Es la direcció d'atenció i acollida a immigrants on estan ubicats els funcionaris que segueixen els serveis. I on es tramiten el expedients.</p> <p>Una part del espai es on es tramiten les propostes d'informes de disponibilitat d'habitatge per a la reagrupació familiar.</p>

Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Proposta d'Informe de disponibilitat d'habitatge per al reagrupament familiar d'estrangers i per a renovació de l'autorització de residència en virtut del reagrupament familiar amb canvi de domicili des del reagrupament✓ Proposta d'Informe d'arrelament Social per demanar permís de residència per circumstàncies excepcionals
-----------------------------	---