

## Benestar posa en funcionament un nou servei d'informació sobre immigració a través del 012

**Aquest servei telefònic s'afegeix al servei d'informació jurídica per a les administracions públiques que es va posar en funcionament fa uns mesos**

La consellera de Benestar i Família, Anna Simó, i la secretària per a la Immigració, Adela Ros, presenten el nou servei d'informació telefònica del 012 sobre immigració, que s'ha posat en funcionament amb la col·laboració de la Direcció General d'Atenció Ciutadana.

Segons el darrer baròmetre del Centre d'Estudis d'Opinió de la Generalitat (juny 2005), la immigració és una de les primeres qüestions que preocupen els ciutadans de Catalunya. En aquest context, aquest nou servei neix amb vocació de facilitar la informació sobre totes les qüestions relacionades amb la immigració, tant les que són competència directa del Govern com d'altres d'àmbit més general.

Aquest servei d'informació s'adreça a tota la ciutadania, tant a l'autòctona com a la nova població catalana, per donar resposta a tota mena de dubtes jurídics sobre estrangeria, així com a les qüestions sobre empadronament, accés al sistema sanitari i educatiu, associacionisme, cursos de llengua, entre d'altres temes sobre l'acollida i la integració a Catalunya.

Cal tenir en compte que aquest nou servei no gestionarà expedients d'estrangeria, tot i que sí que n'oferirà la informació necessària i en recomanarà les derivacions oportunes per dur a terme la tramitació que correspongui.

La posada en funcionament del servei **012 Immigració** és una iniciativa més per donar resposta a les necessitats d'informació en aquest àmbit. A més, aquest servei especialitzat pretén evitar que el dèficit d'informació generi situacions de desigualtat i de discriminació.

Inicialment, l'horari d'atenció del **012 Immigració** és de vuit hores continuades, de dilluns a divendres, de 9.00 a 17.00 hores. Pel que fa a les llengües d'atenció telefònica, es poden atendre les demandes d'informació en català, castellà, anglès i àrab. Segons el volum de trucades, està prevista una eventual ampliació dels horaris i dels idiomes d'atenció.

Amb la creació del **012 Immigració**, Benestar fa un pas endavant per cobrir els dèficits existents en aquest àmbit a través d'un canal senzill i proper a la ciutadania, el servei telefònic d'Atenció Ciutadana del 012.

## **Altres serveis d'informació sobre immigració**

Des del passat 15 de setembre, la Secretaria per a la Immigració també disposa el servei **Ajut-Immigració** per informar i assessorar al personal de les administracions públiques en temes jurídics. Amb aquest servei, s'assumeix la necessitat de donar resposta als dubtes que sorgeixen sobre la immigració.

Aquest servei d'assessorament per telèfon sobre immigració adreçat a les administracions públiques es realitza amb la col·laboració del Col·legi d'Advocats de Barcelona, que aporta l'experiència necessària en dret per a aquest àmbit. Fins ara, als sis mesos de funcionament del servei Ajut-Immigració per a Administracions públiques, s'han registrat unes 700 trucades provinents de les cinc demarcacions de Catalunya, tant de l'Administració local com de l'Administració de la Generalitat.

Les preguntes més freqüents que s'han atès des d'aquest servei han estat relacionades amb l'aplicació del nou reglament d'estrangeria, sobretot les incidències de la resolució del procés extraordinari de normalització de treballadors/res estrangers. També han estat motiu de moltes consultes els possibles mecanismes per aconseguir una residència autoritzada a Catalunya, com ara el reagrupament familiar o l'autorització de treball inicial.

## **Temes de consulta del 012 Immigració**

El servei d'informació sobre immigració a través del 012 atindrà totes les consultes sobre les temàtiques següents:ç

- Entrades i sortides del territori de l'Estat espanyol
- Autoritzacions d'estada
- Autoritzacions de residència i residència i treball. Inicials, modificacions i renovacions
- Reagrupaments familiars
- Formes d'arrelament social, laboral o familiar
- Sol·licitud d'asil i refugi
- Ordres d'expulsió
- Ciutadania de la Unió Europea
- Empadronament
- Accés al sistema educatiu català
- Sanitat pública
- Habitatge de promoció pública
- Mediació familiar
- Associacions de col·lectius de persones immigrades
- Atenció als menors immigrants sense referents familiars
- Dona immigrant
- Acolliment lingüístic i cursos de català