



Extracte del Protocol intern del Servei Jurídic en Estrangeria

1. ÀMBIT D'ATENCIÓ: persones usuàries a les que es pot donar una primera cita al Servei

En general, es pot donar cita al Servei Jurídic especialitzat en Estrangeria a totes les persones que viuen a la ciutat de Barcelona i que requereixen informació sobre:

- Sol·licituds inicials de residència/residència i treball.
- Sol·licituds de renovació/modificació.
- Estudiants
- Règim comunitari
- Emigració
- Ampliació visat
- Arrelament

És a dir, sobre qualsevol tràmit administratiu relacionat amb l'estada o residència dels treballadors i treballadores estrangers i dels seus familiars.

En el cas que una persona en seguiment d'algun tràmit d'estrangeria decideixi fer un canvi de domicili fora del municipi de Barcelona, des de SAIER es seguirà fent l'assessorament fins la finalització del tràmit.

2. TIPUS D'ATENCIÓ

El Servei d'assessorament Jurídic en Estrangeria realitza diferents tipus d'atenció: grupal, telefònica i presencial.

Per programar una cita presencial s'identificaran aquelles situacions en que sigui absolutament necessària l'atenció presencia per les circumstàncies següents:

- Bretxa digital: no tenir telèfon, manca de domini dels mitjans electrònics o no disposar dels recursos necessaris.
- Dificultats lingüístiques: poca competència lingüística en català o castellà i complicació de l'atenció telemàtica amb intèrpret.
- Dificultats de comprensió dels tràmits i documentació: en cas que la persona tingui dificultats per a entendre els tràmits, per aportar documentació o on aconseguir-la, o per emplenar-la. Situacions en que sigui necessari donar impresos o controlar els documents que aporta la persona.
- Reticències de les persones a donar certa informació per telèfon o a enviar documents per correu electrònic, especialment en primeres visites.



Totes les atencions presencials es faran a Tarragona 173.

3. CRITERIS D'ASSIGNACIÓ DE CITES

- Sessions informatives **grupals**: Se li programarà cita amb una sessió informativa sobre el nou reglament d'estrangeria a qualsevol persona usuària que vulgui informació sobre com regularitzar la seva situació.
- **Primera visita individual**: se li programarà cita amb el primer professional que tingui agenda disponible un cop hagi passat per una **sessió informativa grupal**. L'usuari o usuària no té opció d'escollir professional.
Casos que no es necessari passar per una grupal:
 - Renovació de permisos
 - Reagrupament familiar
 - Canvi de targetes
 - Urgències (veure llistat)
 - Dubtes sobre requeriments notificats als usuaris
 - Dubtes sobre passos a seguir amb resolucions favorables
- **Visites de seguiment**:
- **Urgències**: cal consultar el llistat de possibles situacions urgents (es defineixen a l'apartat inferior). Es prioritzarà que la persona sigui atesa de forma urgent pel seu assessor referent. En cas que encara no tingui assessor, serà el coordinador qui l'atendrà.

En cas que per realitzar la cita es **requereixi d'intèrpret**, caldrà sol·licitar-ho segons els circuits establerts.

4. POSSIBLES SITUACIONS D'URGÈNCIA DELS USUARIS/AS

Aquesta llista no és, en CAP CAS, una llista tancada de possibles situacions d'urgència. És només una relació d'exemples de situacions d'urgència que es poden presentar:

- **Caducitats en relació a:**
 - Renovacions de permisos
 - Antecedents penals
 - Certificat de matrimoni/parella de fet
 - Informes d'estrangeria (arrelament, integració i habitatge)



- **Resolucions** sobre tràmits fets pel Servei Jurídic d'Estrangeria (citacions, arxiu de la sol·licitud, etc.)
- **Incidències** sobre tràmits fets pel Servei Jurídic d'Estrangeria
- Pèrdua de la seva residència o de **jove ex tutelat** (urgència si té entre 22 a 23 anys)
- **Visat d'estudiant:** es considera urgent quan no hi ha cites ordinàries dins el termini de 75 dies posteriors a la data de caducitat i es vol fer una pròrroga (serà necessari donar un termini de 15 dies per tal que CITE faci les gestions pertinents). En els altres casos, es programarà una visita ordinària.

5. LLIURAMENT DE DOCUMENTS:

1. **Del Servei Jurídic en Estrangeria als usuaris:** Si algun assessor/a ha de fer entrega d'un document a algun usuari el trucarà i li farà arribar la documentació. Segons la situació de la persona podrà fer-ho:
 - a. telemàticament
 - b. amb una cita presencial
 - c. deixant la documentació a la recepció de Tarragona 173, i comunicant-se amb la persona usuària per a la seva recollida
2. **Dels usuaris per al Servei Jurídic en Estrangeria** Els assessors que estiguin pendents de rebre documentació o d'un tràmit d'un usuari, deixaran anotat a observacions de cita les instruccions a seguir per l'SPAI.