

Inmigración y gobierno local. Experiencias y retos. IV Seminario Inmigración y Europa.

La organización municipal y la adaptación de los servicios públicos.

La adaptación de los servicios públicos.
Montse Ibarz

LA ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Montse Ibarz

*Responsable de Servicio de los Servicios Sociales,
Ayuntamiento de Reus*

Reus es una ciudad que actualmente tiene 102.000 habitantes y que, en los últimos años, ha crecido mucho. Según los datos del 1 de enero de 2006, un 14% de la población de Reus empadronada era de origen extranjero e informaciones más recientes, de diciembre de 2006, nos muestran que este porcentaje ha crecido hasta el 16%.

Para tener unos márgenes comparativos más amplios, debemos decir que el total de la población empadronada en el año 1991 era de 87.000 personas, mientras que en el año 2006 llegó a ser de 102.000. Por lo tanto, el aumento de la población empadronada en Reus ha sido de un 17,25% en este período y, actualmente, el volumen de población extranjera continúa creciendo. Además, si diferenciamos entre población empadronada de nacionalidad española y de nacionalidad no española, la diferencia es aún mayor. Mientras que el aumento del total de población empadronada de nacionalidad española ha sido del 1,26%, la población de nacionalidad no española ha aumentado en 3.126,17%.

La nueva realidad social afecta a los servicios y recursos públicos tanto desde el punto de vista cuantitativo (aumento importante del número de personas-clientes) como desde el punto de vista cualitativo (nuevas necesidades y demandas generadas por las dificultades lingüísticas, los hábitos y costumbres culturales, sociales, familiares u organizativas). El aumento de los servicios ha sido proporcional al número de personas que se ha empadronado.

Sin embargo, ya han aparecido en Reus algunos problemas de convivencia como el rechazo por parte de algunos vecinos de la existencia de una mezquita cerca de casa. Este problema de convivencia llevó al Ayuntamiento de Reus a hacer un planteamiento de plan transversal de intervención en la inmigración. De esta manera, el Plan Municipal de Inmigración, Convivencia y Ciudadanía pretende abordar desde la transversalidad la nueva realidad demográfica de Reus y los problemas de convivencia que se pueden generar.

La realidad de las personas recién llegadas a cada ciudad y población no es un problema de Servicios Sociales ni del área de Sanidad, sino que se debe afrontar de una forma más integral, es decir, desde todas las responsabilidades municipales así como también con la participación de las entidades de la ciudad.

En 2001 el Ayuntamiento de Reus elaboró el Plan para la Igualdad Multicultural; durante el año siguiente se profundizó con el Programa Transversal de Inmigración, y en 2005 lo volvimos a reformular a través del nuevo Plan Municipal de Inmigración, Convivencia y Ciudadanía. Casi todos los departamentos municipales, por no decir todos, están implicados en este plan, que tiene como objetivo afrontar diferentes problemáticas como la vivienda, la convivencia, la educación, la salud, etc.

El plan contempla la coordinación de las actuaciones que se hacen conjuntamente con todos los departamentos y las entidades de la ciudad, los cuales están implicados en el desarrollo de acciones concretas y en el apoyo e impulso a proyectos relacionados con las personas recién llegadas a la ciudad.

Dentro del Plan Municipal de Inmigración, hemos creado diversas comisiones de trabajo que plantean las acciones que se deben realizar cada año y las llevan a cabo (comisión de deportes, comisión de jóvenes, comisión de acogida).

Los diferentes departamentos municipales están implicados, de alguna manera, en estas comisiones, ya sea a través de la atención al público o porque están trabajando en el tema junto a las entidades de la ciudad que quieren participar. La primera tarea que hemos hecho ha sido coordinar y plantear las líneas de trabajo de las acciones que desarrollaremos de una forma común. Por ejemplo, en el ámbito del deporte ha habido la voluntad por parte de las asociaciones de inmigrantes de organizar partidos o competiciones entre los diferentes colectivos de inmigrantes. Hemos trabajado, y aún estamos trabajando, para que se lleven a cabo estas actividades, para que las asociaciones o entidades deportivas autóctonas también se impliquen, para que todas las entidades de la ciudad puedan convivir en unas mismas instalaciones y para que, cuando haya competiciones entre clubs de diferentes nacionalidades, también se lleve a cabo un trabajo de integración y de convivencia entre los participantes de diferentes nacionalidades.

Los ejes de actuación o de trabajo del plan son, en primer lugar, la recepción y la acogida de la población recién llegada; en segundo lugar, las políticas de igualdad, normalización y acomodación a los servicios (es decir, garantizar la igualdad de oportunidades y el acceso normalizado a los servicios y recursos municipales), y, finalmente, la convivencia y la participación ciudadana.

La recepción y la acogida de inmigrantes es **el eje básico del plan** para la inmigración y se está potenciando desde todos los departamentos. En definitiva, es una competencia que va ganando cada vez más protagonismo en las administraciones locales. En este sentido, el Ayuntamiento ha creado la figura del agente de acogida que trabaja dentro de la misma oficina de atención al ciudadano.

El trabajo en el segundo eje de actuación ha tenido como uno de los objetivos principales la formación de las personas responsables de la atención al público. Así pues, se ha conseguido una mejora de este servicio municipal mediante la capacitación de las personas al cargo con herramientas para afrontar las problemáticas diarias relacionadas con el hecho migratorio como, por ejemplo, las quejas de los autóctonos hacia los inmi-

grantes y la de los inmigrantes por la mala atención que recibían de los trabajadores municipales o de las entidades, en algunos casos.

Se ha trabajado para mejorar tanto la recepción y acogida como las políticas de igualdad. La formación se ha centrado en explicar la realidad demográfica de Reus y el hecho migratorio. Estos cursos de formación han sido dirigidos a todos los trabajadores del Ayuntamiento así como a entidades no municipales con atención al público. Se han realizado tres cursos básicos en los que han participado desde los conserjes, auxiliares administrativos hasta los informadores, etc. También se ha ofrecido un segundo nivel, a petición de los mismos trabajadores, que profundiza en la realidad de la inmigración (costumbres, cultura, necesidades de los inmigrantes) y que quiere proporcionar las herramientas adecuadas para dar la información de forma eficaz a los inmigrantes.

El tercer eje de actuación, dedicado a fomentar la convivencia y la participación ciudadana, tiene diversos proyectos en marcha, entre los cuales destacamos el proyecto dedicado a la integración y la convivencia a través del deporte. Desde la Consejería de Deporte, y más concretamente a través de la entidad municipal "Ciudad de Deporte", junto con Servicios Sociales y Salud, se está realizando un trabajo de acercamiento entre todos los colectivos, autóctonos y no autóctonos, y de diferentes nacionalidades (chinos, marroquíes, bolivianos, rumanos) para que los jóvenes formen parte de estos clubs y entidades y participen en las competiciones que se organizan.

Para desarrollar este Plan Municipal de Inmigración, se ha priorizado el trabajo en red, la mediación intercultural así como el servicio de interpretación.

El trabajo en red, una herramienta a la que hemos dado mucha importancia y que está siendo utilizada en otras muchas ciudades, se convierte en un elemento fundamental en la relación con las entidades relacionadas con el hecho migratorio para detectar las necesidades, demandas y problemáticas sociales; para fomentar la integración y participación ciudadana; para hacer de canal de comunicación con la población recién llegada, y, finalmente, para potenciar el trabajo comunitario.

Debemos señalar que no todas las entidades y asociaciones que tenemos en la ciudad han querido colaborar con el Ayuntamiento. Sin embargo, poco a poco han ido cogiendo confianza con los técnicos responsables y cada vez más entidades quieren participar y trabajar de forma conjunta.

Por otra parte, la mediación es necesaria para resolver los conflictos de convivencia entre vecinos así como para hacer una tarea previa de prevención de conflictos. Además, la mediación facilita a la población recién llegada la comunicación con la Administración. Es, en definitiva, un elemento de proximidad y confianza.

La empresa municipal de formación está centrando su trabajo en los mediadores ya que aún no existe formación suficiente en este campo.

Finalmente, en cuanto al servicio de interpretación, tenemos que señalar que en Reus conviven 179 nacionalidades y que, por lo tanto, se necesitan

traductores de muchas lenguas. Este servicio no es utilizado por un departamento determinado sino que es útil para toda la ciudad, desde las áreas básicas de salud, pasando por las escuelas o la atención al público del Ayuntamiento.

En estos momentos, Reus se encuentra en una situación favorable ya que la colaboración y la participación ciudadana son muy importantes. Tanto las entidades de inmigrantes como las de autóctonos de la ciudad están teniendo una respuesta muy positiva respecto al hecho migratorio. No podemos obviar que las reticencias hacia los inmigrantes están presentes, pero la apuesta política para abordar el hecho migratorio pasa por la información tanto a través de los servicios municipales como a través de las asociaciones autóctonas.