



Servei de Primera Acollida del SAIER

Quan l'usuari arriba per primera vegada al SAIER, és atès pels professionals del Servei de Primera Acollida que s'encarreguen de escoltar la seva demanda, oferir-li informació general relacionada amb la seva situació i concertar les cites amb les entitats especialitzades per resoldre el seu cas. El Servei de Primera Acollida també gestiona els serveis de traducció i interpretació en diferents llengües.

A continuació trobarà resposta als dubtes més freqüents sobre aquest Servei:

Quin és el primer servei que em donarà el SAIER a la recepció?.....	2
Es pot demanar cita al SAIER per telèfon?	2
Puc demanar informació per correu electrònic?	2
Em poden donar diverses cites en la primera consulta?	2
Per què quan obren la fitxa d'usuari pregunten pel nivell d'estudis, l'estat civil o el nombre de fills, entre altres qüestions personals?.....	2
Si no visc a Barcelona, podríem atendre'm?	3
He de estar empadronat(da) per rebre atenció al SAIER?	3
Si no parlo català ni castellà, em podran atendre?	3
Per què triguen tant temps per atorgar les cites amb les entitats?	3





Actualitzat a gener de 2019

NOTA: La següent informació no substitueix l'assessorament personalitzat a les oficines del SAIER. Aquesta és una orientació general sobre preguntes freqüents, però sempre es recomana sol·licitar assessoria personal al SAIER.

Quin és el primer servei que em donarà el SAIER a la recepció?

Bàsicament l'informarem si som el servei adequat per resoldre els seus dubtes i li programarem cites amb els professionals de les diferents entitats del SAIER que puguin ajudar-li a resoldre el cas. Si no tenim competència sobre els temes que ens planteja, l'indicarem serveis alternatius de la ciutat. En cas que no visqui a Barcelona, l'explicarem quins recursos del seu municipi pot fer servir.

Es pot demanar cita al SAIER per telèfon?

Per demanar cita al SAIER per primera vegada s'ha d'anar presencialment al centre o també es pot sol·licitar a la pàgina web ajuntament.barcelona.cat/cita/saier i a través dels '[Quioscos de tràmits i serveis](#)'. Així doncs, no es pot demanar per telèfon. Tanmateix, després de fer la primera visita i si es necessita una nova cita amb els serveis del SAIER, ja es podrà demanar telefònicament.

Puc demanar informació per correu electrònic?

Podem donar-li informació sobre si som el servei adequat o no per al seu cas o sobre els nostres serveis en general; però les consultes sobre el seu cas particular han de ser en persona amb el professional especialitzat.

Em poden donar diverses cites en la primera consulta?

Sí. Si el seu cas requereix l'atenció de diferents especialistes, se li programaran cites amb diversos professionals.

Per què quan obren la fitxa d'usuari pregunten pel nivell d'estudis, l'estat civil o el nombre de fills, entre altres qüestions personals?

El nivell d'estudis es pregunta per veure si és recomanable fer algun tipus de homologació o convalidació d'estudis. Les altres qüestions personals es pregunten a efectes estadístics. L'Ajuntament de Barcelona conserva una sèrie de dades, no vinculats a informació personal, per conèixer el perfil de la població migrada.





Si no visc a Barcelona, podríem atendre'm?

No. Som un servei municipal de Barcelona i, per tant, només podem atendre habitants de la ciutat. En cas de no que no visqui a Barcelona, li podem recomanar serveis similars al seu municipi.

He de estar empadronat(da) per rebre atenció al SAIER?

No, no és necessari. Només cal manifestar que es viu a Barcelona

Si no parlo català ni castellà, em podran atendre?

Sí. Hi disposem de gran varietat d'orígens dels professionals. Només al Servei de Primera Acollida tenim 14 idiomes diferents. Per les visites hi ha professionals que parlen diverses llengües i, en cas de que professional i usuari no parlen la mateixa llengua, es valorarà oferir-li un servei d'intèrpret.

El servei d'intèrpret està especialment pensat per persones que portin menys de dos anys a la ciutat i que no puguin expressar-se o entendre mínimament les llengües oficials.

Per què triguen tant temps per atorgar les cites amb les entitats?

Depenent del moment de l'any, des de que es demana cita fins a que és atès, pot transcórrer un termini de temps d'entre una setmana i un mes. Això es deu al fet que hi ha molta demanda. L'Ajuntament de Barcelona i les entitats que conformen el SAIER han fet esforços per ampliar personal però així i tot, la demanda és major que la nostra capacitat d'atenció.

