



Servei de Ciutadania i
Migracions

Resum executiu 2025

Servei: Ciutadania i Migracions

1. Descripció del Servei:

El Servei de Ciutadania i Migracions de l'Ajuntament de Terrassa té com a missió garantir l'acollida, l'acompanyament i l'atenció a les persones estrangeres residents a la ciutat en tot allò relacionat amb el fet migratori i la normativa d'estrangeria. Alhora, treballa per promoure una ciutat cohesionada i intercultural, fomentant el reconeixement mutu, la convivència i la interacció positiva entre persones de diferents orígens.

El servei impulsa polítiques i accions orientades a facilitar els processos d'acollida i integració, garantir l'accés a la informació i als drets, i promoure la igualtat de tracte i la no discriminació. En aquest sentit, també té com a objectiu detectar, prevenir i abordar situacions de discriminació i racisme per motius d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura, religió o racialització, contribuint a construir una ciutat més justa, inclusiva i respectuosa amb la diversitat.

Per assolir aquests objectius, es desenvolupen diferents línies d'actuació:

En primer lloc, l'àmbit d'acollida ofereix recursos i programes per facilitar l'arribada i l'arrelament de les persones migrades, com el Servei de Primera Acollida, l'acompanyament a famílies reagrupades, la coordinació amb els dispositius d'acollida de persones sol·licitants de protecció internacional i les accions de foment de l'aprenentatge de la llengua.

En segon lloc, s'ofereix informació i assessorament en matèria d'estrangeria, incloent-hi l'atenció individualitzada a la ciutadania i la tramitació de les propostes d'informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya, vinculats a processos com el reagrupament familiar, l'arrelament social o la renovació de permisos de residència.

Una altra línia de treball és el foment de la interculturalitat, mitjançant projectes i accions que promouen el reconeixement i la valoració de la diversitat cultural, el coneixement mutu i la convivència entre els veïns i veïnes de la ciutat.

Finalment, el servei treballa en l'abordatge i la prevenció del racisme a la ciutat mitjançant accions de sensibilització, detecció i intervenció davant situacions discriminatòries, així com a través d'espais de participació i treball conjunt amb la ciutadania i el teixit associatiu.

El servei també impulsa la transversalització de la perspectiva de la diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió en les polítiques municipals, desenvolupant accions de sensibilització i capacitació adreçades als serveis municipals per prevenir situacions de desigualtat o discriminació.

Els serveis i projectes del Servei de Ciutadania i Migracions s'adrecen al conjunt de la ciutadania de Terrassa. Tanmateix, determinades actuacions vinculades a l'acollida i a l'assessorament en matèria d'estrangeria s'adrecen específicament a la població d'origen estranger resident a la ciutat.

2. Principals actuacions dutes a terme en 2025

Actuació 1:	Serveis d'acollida a persones migrades i refugiades
Descripció:	Aquest sistema de serveis tenen com a objectiu facilitar la incorporació de les persones nouvingudes a la ciutat, garantir l'accés a la informació i als drets bàsics i promoure l'autonomia personal i la inclusió social. Es desplega a través de diversos recursos complementaris adreçats a persones migrades i refugiades en els primers anys d'arribada: el Servei de Primera Acollida, els cursos d'aprenentatge lingüístic i el programa d'acompanyament a famílies reagrupades, l'assessorament jurídic en matèria d'estrangeria i el servei d'orientació sobre protecció internacional. El Servei de Primera Acollida és la porta d'entrada al sistema i ofereix informació, orientació i formació sobre l'entorn social, institucional i laboral. Desenvolupa l'itinerari formatiu previst a la normativa catalana d'acollida, amb formació lingüística, coneixement de la societat catalana i coneixements laborals. Durant el 2025 s'han realitzat diverses edicions dels mòduls formatius i, per primera vegada, una edició d'acollida integral que agrupa els mòduls A, B i C. Paral·lelament, s'ha impulsat un procés de revisió del Servei de Primera Acollida amb suport tècnic de la Diputació de Barcelona, que ha permès analitzar el funcionament del servei i definir línies de millora. El sistema es complementa amb cursos d'aprenentatge lingüístic descentralitzats i el programa d'acompanyament a famílies reagrupades, desenvolupats amb Creu Roja; amb assessorament jurídic en estrangeria prestat per CITE i AMIC; i amb el Punt d'Informació i Orientació sobre Protecció Internacional, en col·laboració amb la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat (CCAR). En conjunt, aquests recursos configuren un model d'acollida basat en el treball en xarxa amb entitats especialitzades, orientat a facilitar la inclusió social i la convivència intercultural a la ciutat.
Dades estadístiques i/o indicadors:	• Servei de Primera Acollida ○ Persones ateses: 830 persones (549 dones i 281 homes) ○ Edicions de mòduls formatius realitzades: 38 mòduls • Cursos d'aprenentatge lingüístic i acompanyament a

	famílies reagrupades (Creu Roja) ○ Persones participants: 673 persones (344 dones + 329 homes) • Assessorament jurídic i sessions informatives en estrangeria (CITE i AMIC) ○ Persones ateses: 675 (456 dones i 219 homes) ○ Consultes realitzades: 1.045 ○ Sessions informatives realitzades: 19 ○ Persones participants a les sessions informatives: 724 (415 dones i 309 homes) • Punt d'Informació i Orientació sobre Protecció Internacional (CCAR) ○ Persones ateses: 44 persones (31 dones i 13 homes) ○ Sessions informatives al mòdul C del Servei de Primera Acol·lida: 10, amb la participació de 250 persones (125 dones i 125 homes)
Conclusions a destacar:	Durant el 2025, els serveis d'acollida del Servei de Ciutadania i Migracions han atès més de 2.200 persones a través de recursos municipals i en col·laboració amb entitats especialitzades, consolidant un sistema d'acollida orientat a facilitar l'accés a la informació, als drets i als recursos de la ciutat a les persones migrades i refugiades. Durant l'any s'ha realitzat un procés de revisió del Servei de Primera Acol·lida amb suport tècnic de la Diputació de Barcelona, que ha permès analitzar-ne el funcionament i identificar oportunitats de millora. L'estudi destaca la centralitat d'aquest servei com a porta d'entrada als recursos municipals i la necessitat de reforçar el seu paper estratègic dins del model d'acollida de la ciutat. S'apunta la necessitat de millorar la continuïtat dels itineraris formatius, reforçar la coordinació amb altres serveis municipals i amb el teixit associatiu i avançar cap a un model d'acollida més transversal i amb major dimensió comunitària.
Actuació 2:	Realització de les propostes de tràmits d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya
Descripció:	El Servei de Ciutadania i Migracions tramita les propostes d'informes d'estrangeria previstes a la normativa vigent, competència de la Generalitat de Catalunya, que són necessàries per a determinats procediments administratius vinculats a l'autorització o renovació de permisos de residència de persones

	estrangeres. Aquests informes tenen com a objectiu acreditar determinades condicions vinculades als processos d'arrelament, reagrupament familiar o renovació de permisos de residència. La tramitació d'aquests expedients es realitza des de l'àmbit municipal mitjançant l'atenció i assessorament a la ciutadania, la revisió de la documentació aportada i la proposta d'informe que posteriorment és resolta per la Generalitat de Catalunya. Durant el 2025 el Servei ha gestionat principalment tres tipologies d'informes: - Informe d'adequació de l'habitatge (CIAH), necessari per a processos de reagrupament familiar o per a la renovació de permisos de residència vinculats al reagrupament. Aquest informe acredita que l'habitatge disposa de les condicions adequades per acollir els membres de la unitat familiar. - Informe d'esforç d'integració social per a l'arrelament social (CIAR), que acredita el grau d'integració de la persona sol·licitant en el seu entorn social i comunitari. - Informe d'esforç d'integració (CIEI), requerit en diferents procediments d'estrangeria, com ara processos d'arrelament social o sociolaboral, la renovació d'autoritacions de residència o l'accés a la residència de joves extutelats en arribar a la majoria d'edat.
Dades estadístiques i/o indicadors:	Propostes d'informes d'estrangeria tramitades (2025): - CIAH – Informes d'adequació de l'habitatge (reagrupament familiar i renovació): 279 (65 dones i 214 homes) - INF01 – Informe d'adequació de l'habitatge per al reagrupament familiar - INF04 – Informe d'adequació de l'habitatge per a la renovació de residència per reagrupament familiar (tràmit suprimit a partir del 20 de maig de 2025). - CIAR – Informes d'esforç d'integració social per a l'arrelament social: 172 (66 dones i 106 homes) - INF02 – Informe d'esforç d'integració social per a l'arrelament social a Catalunya - INF03 – Informe d'esforç d'integració per a la renovació de residència temporal o modificació de residència per circumstàncies excepcionals a

	residència i treball. • CIEI – Informes d'esforç d'integració: 225 (118 dones i 107 homes) ○ Autorització de residència per arrelament social ○ Autorització de residència per arrelament sociolaboral o socioformatiu ○ Autorització de residència per a joves extutelats en accedir a la majoria d'edat ○ Renovació d'autoritzacions de residència Total de propostes d'informes d'estrangeria tramitades: 676 (249 dones i 427 homes).
Conclusions a destacar:	Durant el 2025 el Servei de Ciutadania i Migracions ha tramitat un total de 676 propostes d'informes d'estrangeria, una activitat rellevant vinculada als processos de regularització i estabilitat administrativa de les persones migrades a la ciutat. Aquests informes tenen un impacte directe en procediments com el reagrupament familiar, l'arrelament social o la renovació de permisos de residència, facilitant la consolidació dels projectes de vida de les persones migrades i els seus processos d'inclusió social. Aquesta activitat posa de manifest el paper dels ajuntaments en la gestió de procediments vinculats a la normativa d'estrangeria i la necessitat de mantenir una coordinació estreta amb la Generalitat de Catalunya per garantir una tramitació adequada i accessible per a la ciutadania.
Actuació 3:	Acció comunitària. Treball al territori
Descripció:	El Servei de Ciutadania i Migracions participa en diferents espais i projectes d'acció comunitària als barris amb l'objectiu de reforçar la convivència, la participació veïnal i el treball en xarxa entre serveis municipals, entitats i agents del territori. Entre aquests projectes, destaquen: El servei ha participat en el desplegament del projecte A-porta al barri de Ca n'Anglada, impulsat per la CONFVC, que té com a objectiu reforçar les relacions comunitàries, promoure la participació veïnal i abordar rumors i discursos estigmatitzadors mitjançant una metodologia d'intervenció de proximitat basada en el porta a porta comunitari.

	El projecte s'ha desenvolupat entre maig i desembre de 2025 amb un equip de 6 picaportes veïnes del barri, que han realitzat visites domiciliàries, entrevistes i accions d'escolta activa al veïnat, així com activitats comunitàries orientades a reforçar els vincles veïnals i la convivència. El servei també ha participat en espais de coordinació comunitària al territori, com el Consell de Barri d'Ègara, que reuneix serveis municipals, entitats i agents del barri per abordar qüestions vinculades a la convivència, l'ús de l'espai públic i la dinamització comunitària. Entre les línies de treball destacades hi ha la dinamització de la pista del barri, la participació del veïnat en la Festa Major i la creació de grups de treball vinculats a cultura de barri i espai públic. En el marc del treball comunitari al Districte 6 també s'han impulsat espais de coordinació entre serveis municipals (Serveis Socials, Medi Obert i Ciutadania i Migracions) per compartir diagnòstic del territori, identificar necessitats de les famílies i definir línies d'intervenció conjunta orientades a reforçar l'acció comunitària i evitar duplicitats en les actuacions. Finalment, el servei participa en el projecte Barris amb Futur a Ca n'Anglada, una iniciativa orientada a impulsar processos de transformació comunitària al barri a partir del treball conjunt entre administració, entitats i veïnat.
Dades estadístiques i/o indicadors:	Projecte A-porta – Ca n'Anglada (2025) • Llars visitades: 600 • Persones participants en activitats comunitàries: aprox. 900 (585 dones i 315 homes) Treball comunitari al Districte 6 • Participació en sessions del Consell de Barri d'Ègara. • Participació en espais de coordinació comunitària entre serveis municipals. Barris amb futur – Ca n'Anglada • Accions realitzades: 8 accions • Persones participants: 590 persones (entre professionals i ciutadania). No disposem de dades desagregades per gènere.
Conclusions a destacar:	El treball desenvolupat en l'àmbit de l'acció comunitària ha permès reforçar la presència del Servei de Ciutadania i

	Migracions al territori i consolidar espais de coordinació amb serveis municipals, entitats i agents comunitaris dels barris. La participació en projectes com A-porta, en els Consells de Barri i en altres espais de treball comunitari ha contribuït a millorar el coneixement de les dinàmiques socials dels barris, detectar necessitats del veïnat i promoure accions orientades a reforçar la convivència i la cohesió social. En aquest sentit, el treball comunitari al territori forma part de les prioritats del servei, tal com es reflecteix també en la participació activa en diferents espais de coordinació i treball transversal, com les Taules Tècniques de Joventut, entre d'altres. Aquest conjunt d'espais i projectes permet desplegar una acció municipal més coordinada i propera, reforçant el treball en xarxa amb els serveis municipals i el teixit associatiu i facilitant el desenvolupament d'altres iniciatives i projectes comunitaris als barris.
--	--

Actuació 4:	Estratègia antiracista i contra els discursos d'odi
Descripció:	El Servei de Ciutadania i Migracions impulsa diferents línies de treball orientades a prevenir i abordar el racisme i els discursos d'odi a la ciutat, amb l'objectiu de garantir la igualtat de tracte i reforçar una resposta institucional i comunitària davant les discriminacions. Una de les principals actuacions es desenvolupa en col·laboració amb SOS Racisme Catalunya a través del Servei d'Atenció i Denúncia per a víctimes i testimonis de racisme (SAiD), que ofereix orientació jurídica i acompanyament a persones afectades per situacions de racisme, així com accions de sensibilització i incidència al territori. L'estratègia municipal també inclou la dinamització de l'espai d'entitats Terrassa sense Racisme, la participació en xarxes europees com ECCAR, i la realització d'accions de sensibilització i formació, entre les quals sessions sobre prevenció del racisme en el marc del Servei de Primera Acol·lida i tallers de sensibilització en centres educatius. Durant el 2025 també s'ha iniciat una línia de treball amb l'Institut de les Desigualtats orientada a analitzar els discursos d'odi i identificar estratègies municipals per prevenir-los i donar-hi resposta. Aquesta línia es complementa amb la convocatòria municipal de subvencions per promoure iniciatives d'entitats contra el racisme i

	la discriminació, així com amb activitats de sensibilització vinculades a dies internacionals (com el Dia contra la Discriminació Racial, el Dia contra la Islamofòbia, el Dia de les Persones Migrades o el Dia del Poble Gitano) i amb la programació d'activitats dins la Festa Major de Terrassa. Finalment, aquesta estratègia es reforça amb accions de comunicació i sensibilització a través del butlletí bimensual del Servei de Ciutadania i Migracions.
Dades estadístiques i/o indicadors:	Atenció i acompanyament a situacions de racisme: - Casos atesos pel Servei d'Atenció i Denúncia per a víctimes i testimonis de racisme (SAiD): 29 (10 dones i 11 homes; 8 per part d'entitats o col·lectius). - Sensibilització i acció pública: Activitats de sensibilització: 1.097 (501 homes i 596 dones) Activitat sensibilització al Servei de Primera Acollida: 333 (126 homes i 207 dones) Total Activitats de sensibilització: 1430 (627 homes i 803 dones) 1.097 persones participants (501 homes i 596 dones) en activitats de sensibilització i prevenció del racisme i els discursos d'odi (sessions al Servei de Primera Acollida, activitats vinculades a dies internacionals com el Dia contra la Discriminació Racial, el Dia contra la Islamofòbia, el Dia de les Persones Migrades activitats dins la programació de la Festa Major de Terrassa). - S'han realitzat un total de 10 tallers a centres educatius «el perill del volcà de l'odi» impartits per SOS Racisme, amb un total de 221 participants: 121 dones i 100 homes. Comunicació i sensibilització - Butlletí bimensual del Servei de Ciutadania i Migracions, amb més de 1.600 persones subscrites i 5 enviaments anuals.
Conclusions a destacar:	Les actuacions desenvolupades han permès consolidar una línia de treball específica per prevenir i abordar el racisme i els discursos d'odi a la ciutat, combinant l'atenció directa a persones afectades amb accions de sensibilització, incidència i treball en xarxa amb el teixit associatiu.

	La col·laboració amb entitats especialitzades, com SOS Racisme, la dinamització de l'espai Terrassa sense Racisme i la participació en xarxes com ECCAR han reforçat els mecanismes de detecció, acompanyament i resposta davant situacions de racisme, ampliant alhora l'abast de l'estratègia municipal i reforçant el compromís institucional amb la defensa dels drets humans.
--	---

3. Actuacions del Programa de Govern 2023-2027

Actuacions	Percentatge d'execució
Adaptar el procés d' acollida de persones migrades arribades a la ciutat en coordinació amb la Direcció de Migracions, Refugi i Antiracisme.	70 %
Participar a la Comissió d'Empadronament per incorporar la visió des del Servei de Ciutadania.	70 %
Realitzar formacions, tallers, espais de coneixement mutu, etc, amb grups formals i informals i de persones de diferents orígens.	70 %
Vetllar per la participació de les persones racialitzades en consells municipals i espais de participació municipal.	50 %
Commemorar els dies internacionals i realitzar altres activitats de sensibilització intercultural i/o antiracista.	70 %
Consolidar la participació de l'Ajuntament en el projecte de Formació i Treball per la línia ACOL, seguint les indicacions de la Direcció General de Migracions, Refugi i Antiracisme.	70 %
Mantenir i actualitzar el conveni amb SOS Racisme i del SaiD.	70 %
Mantenir la periodicitat bimensual de l'espai de participació "Terrassa sense racisme" per la recollida de necessitats i la generació de noves propostes i línies de treball conjuntes.	70 %
Mantenir i millorar el servei d'assessorament jurídic en matèria d'estrangeria i protecció internacional.	70 %
Realitzar accions per a la prevenció i l'abordatge del racisme en coordinació amb els serveis municipals.	70 %

Per a més informació detallada de les actuacions del Programa de Govern 2023-2027 podeu accedir al següent enllaç: [actuacions del Programa de Govern- 2025 \(Àrea d'Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica\)](#)

4. Referències de documentació relacionada

- Informació general del servei i les seves actuacions: www.terrassa.cat/ciutadania

