



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES





CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.



2. MISSIÓ I SERVEIS

- **Missió**

El Servei d'Informació i Atenció a les Dones (en endavant SIAD) és un espai d'informació, atenció i assessorament a les dones que s'han trobat o que es troben en una situació de discriminació per raó de gènere i/o de violència masclista.

El SIAD té com a missió aconseguir la igualtat de gènere i garantir els drets de les Dones a Sabadell..

- **Serveis**

SIAD

ATENCIÓ

Criteris d'accés: Dones, majors de 18 anys i empadronades a Sabadell, excepte en aquells casos on hi ha signat un conveni de col·laboració amb ens supramunicipals.

- **Punt d'informació:** Servei d'informació sobre temes diversos relacionats amb el gènere.
- **Atenció Social:** primera acollida individualitzada. Es fa una primera valoració de la situació, assessorament i elaboració del pla de treball corresponent.
- **Atenció psicològica a les dones:** Acompanyament individual i/o grupal en el procés de recuperació d'aquelles dones que han patit o pateixen una situació de discriminació per raó de gènere i/o de violència masclista.
- **Atenció psicològica infantil:** Intervenció terapèutica a filles i fills de les dones ateses al servei, que hagin patit o pateixin violència directa o indirecta en l'àmbit familiar.
- **Assessorament jurídic:** Orientació jurídica especialitzada en procediments civils i penals relacionats amb la discriminació per raó de gènere (divorci, separació, incompliments de règims, violències de gènere, drets laborals...)

SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ

Accions adreçades al conjunt de la ciutadania amb l'objectiu de sensibilitzar i prevenir situacions de discriminació per raó de gènere, de violència masclista i/o diversitat sexual.

Aquestes accions inclouen entre d'altres:

- Campanyes de sensibilització.
- Celebració dies internacionals.
- Escola de gènere.
- Organització de concursos per a la prevenció i la lluita contra les violències de gènere i per la igualtat entre dones i homes.
- Subvencions.
- Suport a entitats de gènere, feminismes i LGBTI.
- Coordinació de la taula de gènere, feminismes i LGBTI.



3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)

Horari d'atenció: dl.-dj.: 9-2 m. i 3- 2/4 DE 6 t. dv.: 9-2 m. (visites en hores convingudes)

c. de Vidal, 146, 08208 de Sabadell

Telèfon: 93 724 61 67/ 93 724 61 68

Correu electrònic: genere@ajsabadell.cat

Web: <http://www.sabadell.cat/genere> ; <http://www.sabadell.cat/ca/dretscivils>



- **Com arribar-hi:**

Autobusos urbans: (www.tus.es)

Parades properes :

Ca la Daniela L23

Francesc Izard L7 L10 L11 L44 (de dilluns a divendres) L14(dissabtes) L23 L80 F2 F3

Salut (sentit sud) L11 L12 L14 (dissabtes) L80 F4 F5

Salut (sentit nord) L11 L14 L80

Torre de l'Aigua L23

Vilarrúbias (sentit Gran Via) L7 L10 L12 F2 F3 F4 F5

Vilarrúbias (sentit centre) L11 L14 (dissabtes) L80



4. COMPROMISOS I INDICADORS

El SIAD es compromet a prestar serveis de qualitat d'acord als següents objectius:

- Atendre amb rapidesa les sol·licituds de primera atenció.

Atendrem el 95% de les persones abans de 2 dies hàbils

- Indicador: percentatge d'atencions realitzades abans de 2 dies hàbils respecte al total de sol·licituds.

- Actualitzar els continguts del web de gènere

Actualitzarem amb un mínim de 10 entrades per trimestre la informació del web.

- Indicador: nombre d'entrades noves i/o actualitzacions realitzades al web de Gènere, Feminismes i LGTBI al llarg del trimestre.

- Proporcionar una oferta de formació permanent al personal especialitzat

El conjunt de l'equip de professionals del SIAD rebrà un mínim de 80 hores de formació.

- Indicador: Nombre d'hores anuals de formació de l'equip de professionals

- Oferir una atenció professional i personalitzada de qualitat.

Les persones que siguin ateses al SIAD rebran un tracte proper, acurat i especialitzat per part del personal d'atenció.

- Indicador: Nombre total de dones que s'adrecen al SIAD.
- Indicador: Nombre de queixes respecte al total d'atencions.



- Garantir que les dones ateses al servei tinguin una primera acollida amb la Treballadora social amb promptitud.

Atendrem les primeres acollides per part de la Treballadora Social abans de 15 dies hàbils en el 90% dels casos, excepte a l'agost.

- Indicador: Percentatge de dones ateses per la Treballadora Social abans de 15 dies hàbils sobre el total.

- Organitzar anualment activitats pròpies en matèria de Gènere, feminismes i LGBTI.

Es realitzaran un mínim de 5 activitats de sensibilització anuals.

- Nombre d'activitats anuals de sensibilització realitzades

- Donar suport a les activitats proposades per les entitats de l'àmbit.

Es col·laborarà en un mínim del 80% de les peticions rebudes per part de les entitats de l'àmbit.

- Indicador: Nombre de propostes en que hem col·laborat respecte al total de sol·licituds.

- Facilitar material de sensibilització en les activitats programades pel servei.

En el 90% de les activitats organitzades pel SIAD es distribuirà material de sensibilització.

- Indicador: Percentatge d'actes en que hi ha material de sensibilització respecte al total d'actes organitzats.

L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.



5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

- **Correu electrònic del servei:** genere@ajsabadell.cat
- **Instància als registres municipals**
- **Telèfon:** 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)
- **Lloc web:** www.sabadell.cat “[contacte](#)”
- **Adreça electrònica Regidoria de transparència:** transparencia@ajsabadell.cat

La interacció amb les persones usuàries del servei és molt important pel SIAD ja que comporta un reforçament dels valors de transparència, participació i accessibilitat.

6. DRETS I DEURES

DRETS:

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.
2. Dret a rebre informació sobre els serveis que s'ofereixen al SIAD i els requisits per accedir-hi.
3. Dret a obtenir informacions clares, certes i completes del nostre servei.
4. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives al servei.
5. Dret a ser consultats/des periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei.
6. Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.



DEURES:

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD).
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal
4. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Deure de respectar l'ordre, els horaris i els criteris d'accés del SIAD

7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

Taxes i preus públics:

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic

Normes vinculades:

- [Llei 5/2008 , del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.](#)
- [Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.](#)
- [Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.](#)
- [Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.](#)
- [Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal](#)
- [Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes](#)



Subvencions:

- [Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de subvencions](#)
- [Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei general de subvencions.](#)
- [Ordenança municipal de Subvencions aprovada en el Ple Municipal de l'Ajuntament de Sabadell el dia 23 de desembre del 2008.](#)
- [Bases específiques reguladores de l'atorgament de subvencions per a la promoció d'activitats en matèria d'igualtat dona-home.](#)



CARTA
DE SERVEIS

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES



Ajuntament
de Sabadell