

CARTA DE SERVEIS
SERVEI D'IGUALTAT

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Servei d'Igualtat de l'Ajuntament de Rubí s'encarrega d'informar, orientar i assessorar a les dones sobre els seus drets en els àmbits social, jurídic i laboral; i prestar atenció psicològica i jurídica a les dones que pateixen o hagin patit violència masclista.

Ajuntament de Rubí

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Àrea d'Igualtat i Ciutadania



3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	**Servei d'Igualtat - SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones)**
Adreça	Rambleta Joan Miró, s/n
Horari (presencial)	De dilluns a divendres de 9 a 13.30 h i dimarts, dimecres i dijous de 15 a 17.30 h
Telèfon	93 581 39 00
Web/adreça electrònica	https://www.rubi.cat/ca/temes/igualtat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Igualtat i Ciutadania

4.OBJECTIUS DEL SERVEI

El Servei d'Igualtat, a través de SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones), té un doble objectiu.
D'una banda, impulsar polítiques que fomentin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i, d'altra banda, assessorar i acompanyar a les dones del municipi, especialment les que pateixen violència masclista.

En aquest sentit, per tal d'afavorir la igualtat d'oportunitats, treballem per fomentar l'apoderament personal i social de les dones, a través de formació, campanyes de divulgació i, sensibilització, fomentant la implicació de la ciutadania, fomentant l'associacionisme i la participació de les dones i coordinant la transversalitat de gènere en el propi Ajuntament.

Pel que fa a la lluita contra la violència masclista, oferim a les dones suport, informació i assessorament. I participem i coordinem els recursos i serveis municipals i supramunicipals per a les dones que pateixen violència.



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1.Servei jurídic	Ofereix atenció jurídica personalitzada per a dones i joves empadronades al municipi: informació sobre separacions i divorcis, parelles de fet, execució forçosa en dret de família (incompliment de pagues de pensió d'aliments i d'altres mesures estipulades per la judicatura), règim de visites per a la gent gran, maltractament, etc.
2.Servei de diversitat sexual	Dona informació i assessorament psicosocial a dones i joves lesbianes, bisexuals i /o transsexuals, a la seva família i amistats. Ajuda a les dones a viure la seva sexualitat sense culpa i a prendre decisions de forma lliure i madura. També acompanya i assessora durant el procés de revelació de la pròpia homosexualitat, bisexualitat i/o transsexualitat a l'entorn més proper.
3.Servei psicològic	Ofereix atenció psicològica individualitzada a dones que viuen o han viscut situacions de discriminació i/o violència de gènere: física, psicològica i/o sexual. És un servei gratuït i confidencial per a dones i joves empadronades al municipi.
4.Casa d'urgències	Recurs municipal adreçat a dones soles o amb menors al seu càrrec, víctimes de violència masclista. Ofereix una estada de breu durada i funciona les 24 h, tots els dies de l'any. És una casa amb fortes mesures de seguretat, on les dones compten amb el recolzament de Policia Local, Serveis Socials i la Regidoria de Polítiques d'Igualtat.
5.Teleassistència mòbil	Servei gestionat per Creu Roja Espanyola i que es pot tramitar des de Policia Local, Serveis Socials i la pròpia Regidoria de Polítiques d'Igualtat. La Teleassistència Mòbil (ATENPRO) disposa d'una tecnologia que ofereix una atenció immediata i a distància, a les dones que pateixen una situació de violència, assegurant una resposta ràpida per fer front a les eventualitats que els puguin passar, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Proporciona seguretat a les usuàries a través de personal especialitzat i mobilitzant els recursos adients, en funció del tipus d'emergència.
6.Racó de la dona	És un espai descentralitzat, ubicat a la 2a planta de la Biblioteca Municipal, amb material de lectura, treball i consulta, dedicat exclusivament al món femení. També s'hi pot trobar una gran selecció de llibres, DVD's i altres documents relacionats amb qualsevol aspecte de les dones (biografia, salut, política, novel·la, etc.)

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

7.Campanyes específiques

Dia internacional de les Dones (8 març)
Es dedica aquest dia a la reivindicació dels drets civils i laborals de les dones de tot el món i a la lluita feminista dels drets de les dones.

Dia internacional d'acció per a la salut de les dones (28 de maig)
Aquesta efemèride es va instituir a Costa Rica amb l'objectiu de promoure que cada any, es dediqués a fer públic, l'estat de salut de les demandes i el compromís de les administracions per afavorir-les. Es pretén reivindicar una atenció integral i específica a les dones, on es tingui en compte la perspectiva de gènere.

Dia internacional de l'alliberament gai - lesbià (28 de juny)
L'any 1969 s'esdevingueren els fets de la revolta d'Stonewall a Nova York, quan la policia va entrar en un bar d'ambient gai amb la intenció de fer una batuda.
Un homosexual porto-riqueny es llençà al carrer des de l'edifici central de la policia i el seu cos quedà incrustat en un reixat. La reacció fou immediata i milers d'homosexuals, dones i homes, es manifestaren pels carrers de la ciutat americana.

Dia internacional per a l'eliminació de la violència contra les dones (25 novembre)
Jornada destinada a dur a terme activitats de sensibilització de la opinió pública, respecte al problema de la violència contra les dones.



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

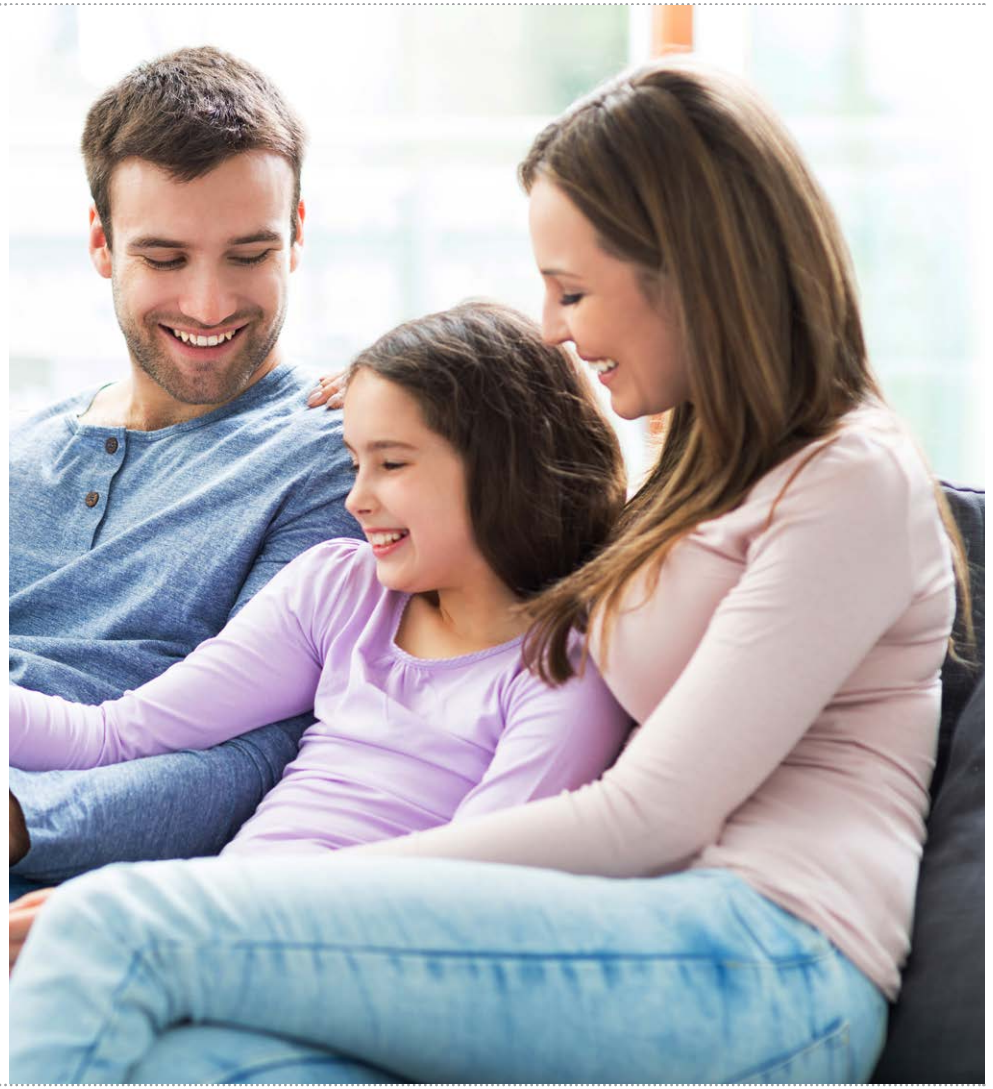
8.Punt de trobada

És un espai neutral perquè els pares i les mares, separats de forma conflictiva, puguin veure als seus fills/es en un ambient relaxat. L'espai també pot ser utilitzat per altres membres de les famílies. L'objectiu principal és minimitzar els aspectes negatius que comporta la convivència separada de pares i fill/es i preservar el benestar del/de la menor i la família.

Creu Roja Espanyola, mitjançant un conveni amb els Ajuntaments de Rubí i Sant Cugat del Vallès, gestiona el servei que garanteix els principis de neutralitat, imparcialitat i humanitat com a elements clau.
Es pot accedir mitjançant dues vies:
· Sentència judicial que així ho estableixi
· Derivació per part de l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència del Vallès Occidental quan valorin que existeix un risc per al menor en el transcurs de les visites

9.Servei psicològic infantil

Ofereix atenció psicològica infantil pels menors víctima de violència masclista i per a menors amb dificultats d'aprenentatge, comportaments disruptius, manca de límits i normes.



6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Normativa reguladora

- Llei orgànica, 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere
  https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21760
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes
  https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista
  https://www.parlament.cat/document/nom/TL75.pdf
- Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia
  http://portaldogc.gencat.cat/utilsEADOP/PDF/6730/1376345.pdf
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes
  http://portaldogc.gencat.cat/utilsEADOP/PDF/6919/1436051.pdf

b) Condicions d'accés

El Servei d'Igualtat està obert a tota la ciutadania com a població diana de les campanyes divulgatives per a la igualtat entre home i dona. El servei del SIAD s'adreça a les dones i joves del municipi que estiguin empadronades a la ciutat.



c) Drets i deures dels usuaris/es

Els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local queden regulats per la llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions publiques i per les normatives vigents. Més enllà d'aquests drets i deures a Rubí es reconeixen els següents:

Drets

- Ser ateses amb respecte, tracte correcte i puntualitat
- Ser informades dels drets, recursos i serveis i de les condicions d'accés
- Consultar i obtenir resposta de totes les qüestions i informacions que pugui plantejar sobre la prestació i funcionament del servei
- Rebre aclariments i informacions sobre el funcionament del servei
- Formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquesta Carta, contra l'actuació de la professional referent o de la resta de personal
- Prendre les seves pròpies decisions, sempre que això no comporti posar en risc a altres persones més vulnerables

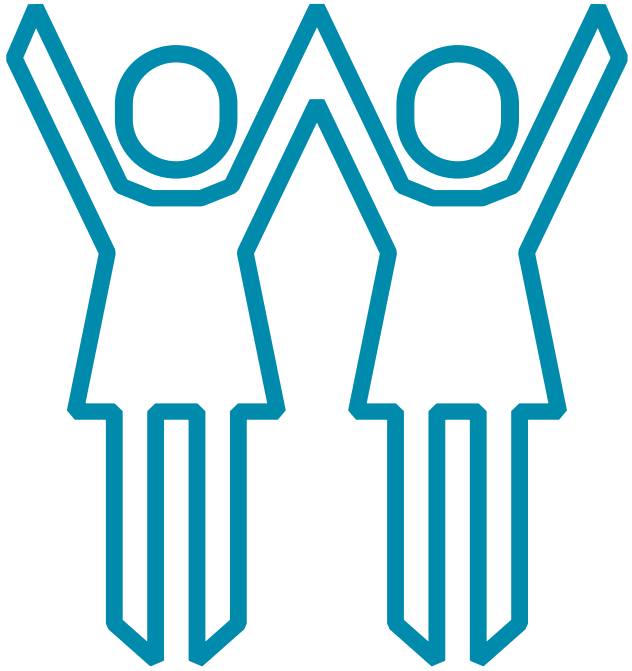
Deures:

- Tractar amb respecte els/les professionals dels serveis, així com els objectes, espais d'atenció i recepció
- Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que es plantegin d'acord al pla de treball establert conjuntament entre la usuària i el/la professional
- Comunicar a la persona referent del pla de treball o seguiment del servei qualsevol canvi en la situació personal que pugui ser significativa per a aquest
- Acudir a les cites amb el servei, i en cas de no poder fer-ho, trucar i cursar l'anulació
- Aprofitar i fer un ús adequat dels serveis i recursos que se li ofereixen



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

Tots els serveis són gratuïts.





8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

Les formes de participació les portem a termes mitjançant l'avaluació de cada un dels tallers de sensibilització que ofereix el servei. Els tallers que es van organitzar durant el mes de març del 2018, en el marc del Dia Internacional de les dones, van tenir una valoració molt positiva.

b) Sistema de queixes i suggeriments

- "Bústia d'avisos, queixes i suggeriments", per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals

https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA

- Presentar instància genèrica a les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC) (Narcís Menard, 13) o (Rbleta Joan Miró, s/n). El document es pot recollir a les dependències municipals o descarregar-se a https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549

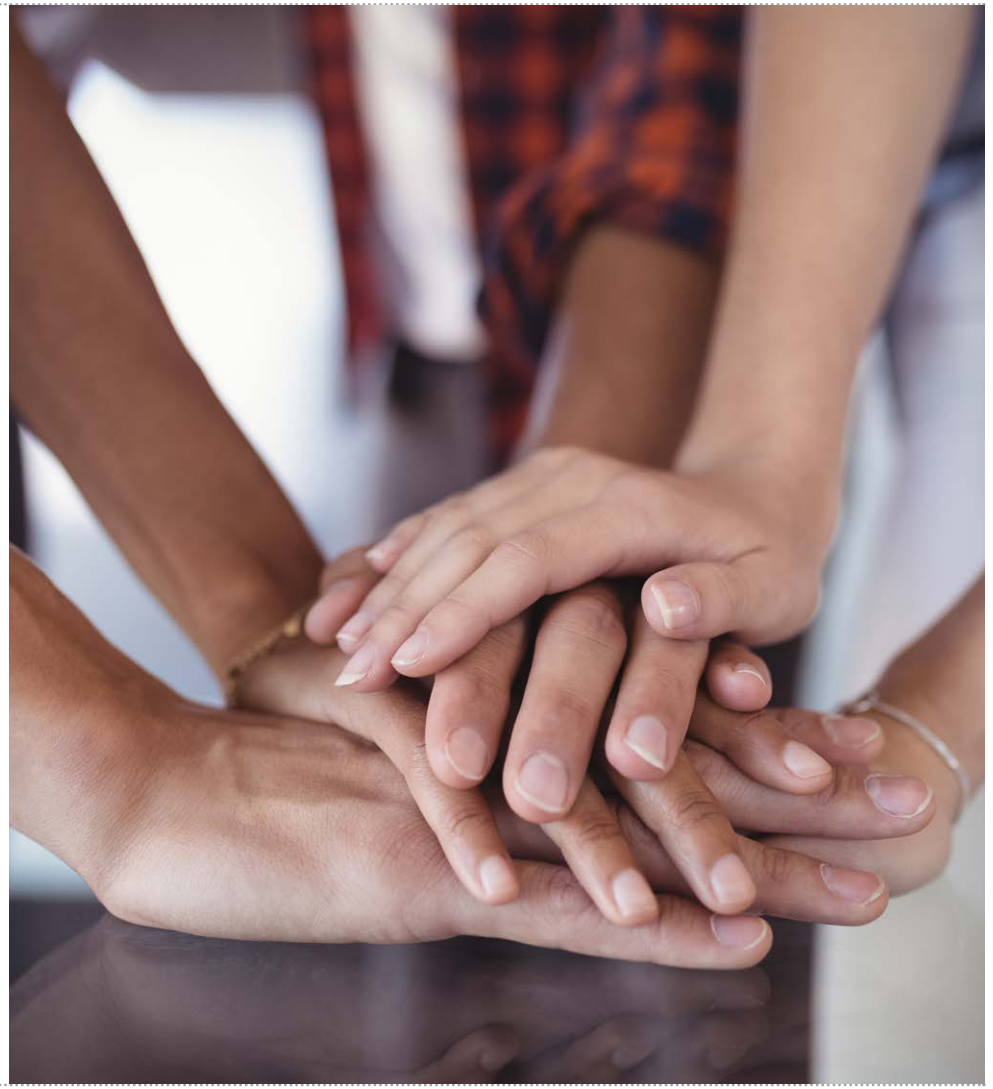


9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Atendre les persones que s'adrecen a la recepció del SIAD de manera presencial amb agilitat i eficiència	Temps de resposta a les peticions d'atenció	Temps de resposta 48 h (entre setmana)
2. Oferir intervenció psicològica especialitzada en violència de gènere.	Temps de resposta a les peticions d'atenció	Temps de resposta 72 h Visita d'atenció psicològica no més tard de 15 dies hàbils
3. Atendre les dones que es troben en situació de violència masclista valorada com "urgent"	Temps de resposta a les peticions d'atenció	Es donarà resposta i atenció en un màxim de 72 h
4. Oferir informació i assessorament legal sobre divorcis, custòdies d'infants, incompliment de pensions, règim de visites i violència masclista.	Temps de resposta a les peticions d'atenció	Temps de resposta 72 hores següents a la petició d'hora Visita d'assessorament jurídic no més tard de 15 dies hàbils
5. Organitzar grups d'aprenentatge d'habilitats assertives i de millora de l'autoestima	Nombre de tallers	Dos tallers a l'any
6. Promoure activitats de sensibilització als barris	Nombre de trobades amb les associacions i recollida de les propostes expressades	Tres activitats de sensibilització a l'any
7. Programar campanyes de divulgació per promoure la igualtat entre homes i dones	Nombre de campanyes	Dues campanyes a l'any

9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:
En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida al servei responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el Servei d'Igualtat enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.



10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:
Servei d'Igualtat
Adreça: Rambleta Joan Miró, s/n - Codi postal i localitat: 08191 - Rubí
Adreça electrònica: igualtat@ajrubi.cat
Web: www.rubi.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:
  - Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les cartes de serveis
  - Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes
- Data d'elaboració de la carta: juliol de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.
Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi

