

CARTA DE SERVEIS DEL 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.

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea d'Igualtat i Ciutadania

Servei d'Igualtat

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	Servei d'Igualtat - SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones)
Adreça	Rambla Joan Miró, s/n
Horari	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

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.
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.
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.
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

<p>Teleassistència mòbil</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Proporciona seguretat a les usuàries a través de personal especialitzat i mobilitzant els recursos adients, en funció del tipus d'emergència.</p>
<p>Racó de la dona</p>	<p>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.)</p>

<p>Campanyes específiques</p>	<p><u>Dia internacional de les Dones (8 març)</u></p> <p>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.</p> <p><u>Dia internacional d'acció per a la salut de les dones (28 de maig)</u></p> <p>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.</p> <p><u>Dia internacional de l'alliberament gai - lesbià (28 de juny)</u></p> <p>L'any 1969 s'esdevingueren els fets de la revolta d'Stnewall 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.</p> <p><u>Dia internacional per a l'eliminació de la violència contra les dones (25 novembre)</u></p> <p>Jornada destinada a dur a terme activitats de sensibilització de la opinió pública, respecte al problema de la violència contra les dones.</p>
------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Punt de trobada</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Es pot accedir mitjançant dues vies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Servei psicològic infantil</p>	<p>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.</p>

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, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia
<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6730/1376345.pdf>
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes
<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/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 locals queden regulats per la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques 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 ELS 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?Typeld=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/shw/549>

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

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.-Ofereix 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.-Ofereix informació i assessorament legal sobre divorcis, custòdies d'infants, incompliment de pensions, règim de visites i violència	Temps de resposta a les peticions d'atenció	Temps de resposta 72 h següents a la petició d'hora Visita d'assessorament

masclista.		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

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la responsable del Servei d'Igualtat.