

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEI DE POLÍTQUES DE GÈNERE

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: 19 de març de 2018

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Servei de Polítiques de Gènere
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Cap secció de Polítiques de Gènere

## 2. ON SÓM

---

Adreça:	c. Nou de Sant Pere, 36
Telèfon:	937 397 408
Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/ca/dona">http://www.terrassa.cat/ca/dona</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:polgenere@terrassa.cat">polgenere@terrassa.cat</a>
Horari:	de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i de 16 a 19 h, i el divendres de 8.30 a 14 h, durant tots els mesos excepte a l'agost, que és de dilluns a divendres de 8.00 a 14 h. El Servei resta tancat la setmana del 15 d'agost.

## 3. QUÈ FEM

---

### **Missió**

El Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa s'encarrega:

- D'oferir informació a totes les dones majors d'edat sobre els seus drets en els àmbits social, jurídic i laboral, i de prestar atenció psicològica a les dones que es troben en situació de violència masclista.
- D'organitzar campanyes i altres activitats de divulgació, formació i recerca per fomentar la igualtat entre dones i homes en tots els àmbits, de prevenir les violències masclistes i de donar suport tècnic i econòmic a les entitats i grups de dones.
- D'oferir formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu i empresarial de la ciutat per incorporar la perspectiva de gènere en tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.

## **Serveis que oferim**

El Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa s'organitza en dos àmbits que presten serveis diferenciats:

- el Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) i
- Programes i Projectes.

El SIAD està format pel Servei d'Acollida, el Servei d'Assessorament Jurídic, el Servei d'Assessorament Laboral, el Servei d'Inserció Laboral per a Igualtat d'Oportunitats i el Servei d'Atenció Psicològica, que atén exclusivament dones en situació de violència masclista que necessiten d'un acompanyament especialitzat.

Programes i Projectes organitza campanyes i altres activitats de divulgació, formació i recerca per fomentar la igualtat entre dones i homes en tots els àmbits, dona suport tècnic i econòmic a les entitats i grups de dones, organitza activitats de prevenció les violències masclistes, ofereix formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu i empresarial de la ciutat per incorporar la perspectiva de gènere en tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.

### **Com sol·licitar el servei?**

Cal concertar cita de manera presencial al c. Nou de Sant Pere, 36 o al telèfon 937 397 408.

## **4. PER A QUI HO FEM**

---

El SIAD atén les dones majors d'edat de Terrassa sobre tot tipus de qüestions relacionades amb l'exercici dels seus drets en els àmbits social, jurídic i laboral. També presta atenció psicològica, a través de sessions individuals, a les dones que es troben en situació de violència masclista.

A més a més, mitjançant el conveni amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental, s'atén a les dones dels següents municipis del Partit Judicial de Terrassa: Matadepera, Rellinars, Ullastrell, Vacarisses i Viladecavalls.

La resta de serveis s'adrecen al conjunt de la ciutadania i al teixit social i empresarial de la ciutat.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



<b>SERVEI D'ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)</b>	
<b>ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES</b>	
<b>Atendre les persones que s'adrecen a la recepció del SIAD de manera presencial amb agilitat i eficiència.</b>	
Atendrem el 95% de les persones en un temps d'espera inferior a 10 minuts.	Percentatge de persones ateses en un el temps d'espera inferior a 10 minuts.
<b>SIAD - SERVEI D'ACOLLIDA</b>	
<b>Atendre les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Acollida..</b>	
Atendrem el 100% de les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Acollida.	Percentatge de dones ateses pel Servei d'Acollida sobre el total que ha sol·licitat cita.
<b>Atendre amb immediatesa les dones que es trobin en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'.</b>	
Atendrem de manera presencial, en un termini màxim de 48h laborables des de la petició, el 100% de les dones que es troben en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'.	Percentatge de dones en situació de violència masclista valorada com a 'urgent' i ateses en un termini no superior de 48h laborables.
<b>Atendre les demandes d'informació sol·licitades per estudiants o entitats.</b>	
Atendrem, en el termini màxim de 20 dies hàbils, el 90% d'estudiants i entitats que sol·licitin informació.	Percentatge d'estudiants i entitats ateses en un termini no superior a 20 dies hàbils.
<b>SIAD - SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA</b>	
<b>Oferir intervenció psicològica especialitzada que possibiliti la recuperació de l'impacte de la violència en la salut (física, psicològica i social) de les dones en situació de violència masclista.</b>	
Atendrem el 100% de les usuàries que compleixen els criteris d'entrada al Servei d'Atenció Psicològica a través de les sessions individualitzades que siguin necessàries fins que assoleixin els objectius terapèutics que permetin la situació d'alta	Percentatge d'usuàries ateses pel Servei d'Atenció Psicològica

<b>Oferir suport i atenció psicològica a familiars de dones que han patit situacions de violència molt greus o que han estat assassinades.</b>	
Atendrem el 100% de les persones membres de les famílies afectades que ho sol·licitin.	Percentatge de familiars que reben suport o atenció psicològica sobre el total que ho ha sol·licitat.
<b>Oferir grups d'aprenentatge d'habilitats assertives i valorar el grau de satisfacció de les participants.</b>	
Obrirem un mínim de 2 grups anuals i obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.	Nombre de grups d'aprenentatge que s'han obert anualment igual o superior a 2. Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants.
<b>SIAD - SERVEI D'ASSESSORAMENT LABORAL</b>	
<b>Oferir informació i assessorament especialitzat a les dones en matèria de drets laborals i de seguretat social.</b>	
Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Laboral.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita.
<b>SIAD - SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC</b>	
<b>Oferir Informació i assessorament en matèria de dret civil i penal, amb especialització en violències masclistes i d'igualtat i de gènere.</b>	
Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita.
<b>SIAD - SERVEI D'INSERCIÓ LABORAL PER A LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>	
<b>Oferir informació i assessorament en matèria d'ocupació i formació per a la inserció laboral de les dones que ho sol·licitin.</b>	
Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Inserció Laboral per a la Igualtat d'Oportunitats.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita
<b>Oferir itineraris personalitzats de recerca de feina i/o formatius a les dones que ho demanin.</b>	
Realitzarem el 80% dels itineraris de les dones que ho demanin.	Percentatge de dones que obtenen un itinerari personalitzat.
<b>Oferir tallers de millora de les habilitats personals per facilitar la inserció professional, i valorar el grau de satisfacció de les participants.</b>	
Oferirem un mínim de 2 tallers anuals i obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.	Nombre de tallers que s'han ofert anualment igual o superior a 2. Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants.

<b>PROGRAMES I PROJECTES</b>	
<b>SERVEIS DE SUPORT A LES ENTITATS I GRUPS DE DONES</b>	
<b>Oferir assessorament tècnic per a la constitució, la gestió i el funcionament de les entitats.</b>	
Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.
<b>Oferir activitats de formació i sensibilització a les entitats i grups de dones.</b>	
Atendrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.
<b>Oferir orientació a les entitats en matèria d'igualtat de gènere.</b>	
Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils	Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.
<b>Difondre informacions d'interès per a les entitats.</b>	
Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les entitats, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.	Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana des de la rebuda d'informació
<b>SERVEIS ALS CENTRES EDUCATIUS I UNIVERSITATS</b>	
<b>Oferir assessorament tècnic en matèria d'igualtat de gènere a la comunitat educativa dels centres escolars d'educació primària, secundària, batxillerat, FP, universitats i centres d'educació especial.</b>	
Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes ateses en un termini de 10 dies hàbils.
<b>Oferir activitats de formació adreçades a alumnat i professorat.</b>	
Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes, dins el curs escolar.	Percentatge de formacions realitzades dins el curs escolar.
<b>Assessorar l'alumnat en recerca i investigació.</b>	
Atendrem el 80% de les consultes en un termini màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge d'alumnes que s'atenen en un termini no superior de 30 dies hàbils.

<b>SERVEIS ADREÇATS AL CONJUNT DE LA CIUTADANIA</b>	
<b>Realitzar un mínim de 2 campanyes anuals d'activitats gratuïtes o subvencionades per promoure la igualtat de gènere i combatre les violències masclistes.</b>	
Realitzarem un mínim de 2 campanyes anuals, coincidint amb la celebració del Dia Internacional de les Dones i el Dia Internacional contra la Violència Masclista.	Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2
<b>Divulgar informació vinculada als drets de les dones.</b>	
Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les dones, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.	Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana sobre el total des de la rebuda d'informació.
<b>Donar resposta a les consultes diverses que realitzen les dones sobre les entitats i grups de dones de Terrassa.</b>	
Respondrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils	Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils.
<b>SERVEIS ADREÇATS A PROFESSIONALS, ENTITATS I EMPRESES</b>	
<b>Oferir assessorament tècnic en matèria de Polítiques de Gènere, Violència Masclista i Plans d'Igualtat a les entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.</b>	
Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils.
<b>Oferir formació especialitzada en matèria de Polítiques de Gènere, Violència Masclista i Plans d'Igualtat a les entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.</b>	
Realitzarem un mínim del 70% de les formacions sol·licitades dins el següent trimestre.	Percentatge de formacions realitzades dins el següent trimestre des de la sol·licitud.
<b>Oferir assessorament tècnic per a la inclusió de la perspectiva de gènere i dels llenguatges no sexistes.</b>	
Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.
<b>Oferir assessorament tècnic en la gestió i l'organització d'activitats.</b>	
Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## **6. VOLEM MILLORAR**

---

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

### **Règim econòmic**

El Servei és gratuït.

Excepcionalment, hi ha l'activitat Cine Fòrum regulat per preu públic a l'Ordenança general reguladora dels preus públics (OF núm.1.03), o en el seu efecte aquella que la pugui substituir.



## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

### DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de març de 2018.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.
-