

CARTA DE SERVEIS

SERVEI LGTBIQ

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:

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Servei LGTBIQ ¹
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític/a:	Regidoria LGTBIQ
Responsable tècnic/a:	Direcció de Programes LGTBIQ

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. Montcada, 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon:	937 367 000 i 937 315 982 (extensió 3680)
Web:	www.terrassa.cat/lgtbiq
Correu electrònic	LGTBIQ@terrassa.cat
Horaris:	de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h i dimarts de 15.30 a 18.30 h, excepte estiu i diades especials.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei LGTBIQ té la missió d'atendre necessitats específiques de famílies i persones lesbianes, gais, Trans* ², bisexuals, intersexuals i més (LGTBI+); visibilitzar el col·lectiu LGTBI+; conscienciar sobre la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la ciutat; i donar suport econòmic i tècnic a les entitats del col·lectiu i a altres iniciatives que lluitin contra la lesbofòbia, l'homofòbia, la transfòbia, la bifòbia i la intersexfòbia (LGTBIfòbia).

Serveis que oferim

Servei d'Atenció Integral a la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (SAI DASIG)

El SAI DASIG respon a un Acord signat entre l'Ajuntament i la Generalitat, en el marc del desplegament de la 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. L'article 9 estableix que l'òrgan coordinador de les polítiques públiques LGBTI ha d'oferir un Servei d'Atenció Integral per atendre les persones que pateixin o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats d'aquestes persones.

¹ LGTBIQ és l'acrònim de Lesbianes, Gais, Trans*, Bisexuals, Intersexuals i Queers.

² El terme Trans* engloba totes aquelles persones que s'identifiquen amb un gènere diferent a l'assignat al néixer o que expressen la seva identitat de gènere de manera no normativa, com les persones transsexuals, transgènere, agènere, etc. Aquesta diversitat s'expressa afegint un asterisc a la paraula Trans*.

El Servei SAI DASIG ofereix informació i recursos a la població en general. A partir d'una primera acollida, acompanya des d'una perspectiva socioeducativa i comunitària en processos personals d'identitat sexual i de gènere, de manera individual però també grupal, a través d'un grup de joves amb expressions, identitats i sexualitats diverses.

Alhora, dona atenció jurídica i psicològica especialitzada en situacions de possible discriminació per raó d'orientació, identitat i/o expressió de gènere i gestiona de manera integral les incidències i denúncies per LGTBIfòbia.

Facilita tràmits administratius (canvi de nom a la Targeta Sanitària Individual -TSI- a persones trans* majors i menors d'edat, també a la T16 i a la TBlanca, i el Certificat de la Direcció General d'Igualtat de correspondència del DNI/Passaport/NIE amb el nom sentit no registral).

Visibilitzar el col·lectiu LGTBI+

Dona a conèixer la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la nostra ciutat a través de la celebració de les diades commemoratives que visibilitzen el col·lectiu LGTBI+, com el dia de l'Orgull Gai, Lèsbic, Trans* i Bisexual, entre altres diades i accions de visibilitat.

Conscienciar la ciutadania sobre la realitat LGTBI+

Treballa per difondre i fomentar els drets del col·lectiu LGTBI+ i el respecte a la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la ciutat a través de la participació al Pacte per la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (Pacte DASIG) i exercint la secretaria tècnica de la Taula del Pacte.

A més, realitza i gestiona activitats formatives i tallers educatius sobre la realitat LGTBIQ.

Donar suport econòmic i tècnic a les entitats

Atorga subvencions i ofereix suport tècnic i logístic a les entitats LGTBI+ i a altres iniciatives que lluitin contra la LGTBIfòbia.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula del Pacte per la Diversitat Afectiva, Sexual i d'Identitat de Gènere a Terrassa (DASIG)

Espai deliberatiu i de treball conjunt sobre polítiques LGTBIQ a la ciutat de Terrassa formada per entitats, sindicats, partits polítics i altres institucions de diferents àmbits de la ciutat.

Els i les signants del Pacte podran participar a la Taula del Pacte per a la Diversitat Afectiva, Sexual i d'Identitat de Gènere a Terrassa com a membres o ser convidats/des quan es consideri oportú. Serà en aquest marc en el qual es prioritzaran, anualment, les accions a implementar segons els eixos, es farà seguiment de les accions i dels acords presos i se'n debatran les oportunes actualitzacions. Amb la voluntat de coordinació i/o col·laboració entre les entitats i institucions membres de la Taula, i aquelles que ho facin en

qualitat de convidades, es podran establir altres mecanismes de coordinació -com ara el telemàtic- al marge de l'assistència a les reunions.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/lgtbig

Adreça electrònica: LGTBIQ@terrassa.cat ; atencioLGTBIQ@terrassa.cat

Horari: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h, i dimarts de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h, excepte festius i diades especials.

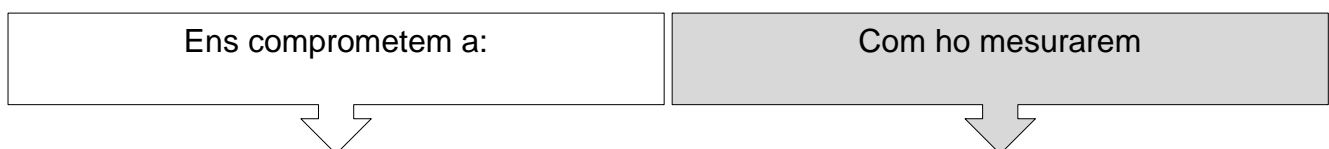
Per demanar informació i/o concertar una visita: atencioLGTBIQ@terrassa.cat o telèfons 937 397 000 i 937 315 982 (extensió 3680), en l'horari d'atenció.

4. PER A QUI HO FEM

El SAI DASIG assessora i atén de manera confidencial les persones LGTBI+ (Lesbianes, Gais, Trans*, Bisexuals, Intersexuals i més), en especial les que pateixen o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, així com les seves famílies, els seus entorns i equips professionals que ho sol·licitin.

La resta de serveis s'adrecen a tota la ciutadania en general a fi d'informar, formar i conscienciar sobre els drets del col·lectiu LGTBI+ i el respecte a la diversitat afectiva, sexual i de gènere.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



Oferir el Servei de Primera Acollida SAI per tal de donar informació, assessorament jurídic especialitzat, recursos i tràmits administratius, així com acompanyar en processos personals d'identitat sexual i de gènere.	
---	--

Atendrem el 100% de les persones que sol·licitin una primera acollida al SAI DASIG.	% de persones ateses que sol·liciten una primera acollida al SAI DASIG
---	--

Dinamitzar la Taula del Pacte DASIG.	
---	--

Convocarem un mínim d'una sessió plenària de la Taula del Pacte DASIG l'any.	Nombre de sessions plenàries convocades de la Taula del Pacte l'any
--	---

Visibilitzar el col·lectiu LGTBI+ i conscienciar la ciutadania dels drets del col·lectiu LGTBI+ i el respecte a la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la ciutat.	
--	--

Realitzarem un mínim de tres actes / l'any per a la visibilitat del col·lectiu LGTBI+.	Nombre d'actes realitzats durant l'any
--	--

Gestionarem, com a mínim, el 75% de sol·licituds de sessions de tallers educatius l'any.	% de sol·licituds de sessions de tallers educatius gestionats durant l'any
Donar suport tècnic a les entitats.	
Atendrem el 100% de les demandes d'assessorament i/o suport tècnic de les entitats que s'adrecin al servei en un màxim de 15 dies.	% de sol·licituds d'assessorament i/o suport tècnic d'entitats ateses en el termini establert

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

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

Normativa específica

Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, 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 i les professionals encarregats i encarregades 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

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.