

CARTA DE SERVEIS


SERVEI LGTBIQ+

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei :	Servei LGTBIQ+ ¹
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític/a:	Regidoria LGTBIQ+
Responsable tècnic/a:	Cap del Servei LGTBIQ+

2. ON SOM

Adreça:	Carrer de Torres Garcia, 33, Terrassa (Edifici La Fact) 
Telèfon:	651 195 182
Web:	www.terrassa.cat/lgtbiq
Correu electrònic:	LGTBIQ@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 hores, excepte festius i diades especials.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei LGTBIQ+ té la missió d'atendre necessitats específiques de famílies, persones Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals, Intersexuals, persones Queers i més (LGTBIQ+), persones que es qüestionen la seva sexualitat o el seu gènere, així com al seu entorn; conscienciar sobre els drets LGTBIQ+; visibilitzar la diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar; i donar suport a les entitats i iniciatives que celebrin i visibilitzin la diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar a la ciutat.

Serveis que oferim

- Oferir el Servei d'Atenció Integral a la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (SAI DASIG) 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. Aquest servei dona informació, assessorament especialitzat, recursos, gestiona tràmits administratius (canvi de nom a la Targeta Sanitària Individual -TSI- a persones trans majors i menors de 16 anys, i el Certificat de la Direcció General d'Igualtat de correspondència del DNI/Passaport/NIE amb el nom sentit no registral) i acompanya en processos personals sobre gènere i sexualitat.
- Conscienciar sobre els drets LGTBIQ+ realitzant i gestionant activitats formatives sobre diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar, adreçades a l'administració, al tercer sector i al teixit associatiu.

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

- Visibilitzar i donar a conèixer la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (DASIG) a la nostra ciutat a través de la celebració de les diades commemoratives que visibilitzen les persones LGTBIQ+, com el dia de l'alliberament LGTBIQ+, el dia de la visibilitat lèsbica, les diades de commemoració trans, de la bisexualitat, entre d'altres diades i accions de celebració d'aquesta diversitat.
- Atorgar subvencions i donar suport tècnic i logístic a les entitats i a les iniciatives de celebració LGTBIQ+.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula del Pacte per a la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere de 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.

El Servei LGTBIQ+ de l'Ajuntament de Terrassa exerceix la Secretaria tècnica de la taula del pacte DASIG.

Els ens signants del Pacte DASIG participen de la Taula del pacte per a la diversitat afectiva, sexual i de gènere a Terrassa com a membres adherits al Pacte. També podran ser convidats altres ens a participar-hi, quan es consideri oportú.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/ltgbiq

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

Horari d'atenció telefònica: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 hores, excepte festius i diades especials.

Número de telèfon: 651 195 182

4. PER A QUI HO FEM

El SAI DASIG assessora i atén de manera confidencial les persones LGTBIQ+ (Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals, Intersexuals, Persones Queers i més), les persones que es qüestionen la seva sexualitat o el seu gènere i, en especial, les que pateixen o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere, així com les seves famílies, el seu entorn i equips professionals que ho sol·licitin.

La resta de serveis s'adrecen a tota la ciutadania en general, a fi d'informar, conscienciar i visibilitzar els drets de les persones LGTBIQ+, i celebrar la diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar a Terrassa.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Oferir el Servei de primera acollida al SAI DASIG per tal de donar informació, assessorament especialitzat, recursos i gestionar tràmits administratius, així com acompanyar en processos personals sobre gènere i sexualitat.	
Atendrem totes les persones que sol·licitin una primera acollida presencial al SAI DASIG, dins d'un termini màxim de 30 dies naturals, a càrrec d'una professional de l'àmbit socioeducatiu.	Percentatge de primeres atencions presencials ateses en un termini de 30 dies naturals.
Conscienciar sobre els drets de les persones LGTBIQ+	
Impulsarem un mínim de dues accions formatives l'any sobre DASIG.	Nombre d'accions formatives sobre DASIG realitzades durant l'any
Visibilitzar i donar a conèixer la diversitat afectiva, sexual, i de gènere a la ciutat.	
Organitzarem actes en un mínim de tres diades commemoratives LGTBIQ+ l'any per celebrar la DASIG	Nombres d'accions de visibilitat i celebració de les diades LGTBIQ+ organitzades l'any.
Donar suport tècnic a les entitats.	
Atendrem el 100% les demandes d'assessorament i/o suport tècnic de les entitats que s'adreixin al servei en un màxim de 15 dies naturals.	Percentatge de sol·licituds ateses en un termini de 15 dies naturals.
Dinamitzar la Taula del Pacte DASIG	
Convocarem un mínim d'una sessió plenària a l'any de la Taula del Pacte DASIG.	Nombre de sessions plenàries convocades de la Taula del Pacte DASIG l'any
Oferirem un mínim d'una sessió formativa anual als membres adherits al Pacte DASIG	Nombre de sessions formatives ofertes als membres adherits al Pacte DASIG l'any.

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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#).
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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 ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Normativa específica

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

Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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'APROVACIO I PROPERA ACTUALITZACIO

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.