
CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE POLÍTQUES DE GÈNERE

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 de Polítiques de Gènere
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Polítiques de Gènere
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Polítiques de Gènere

2. ON SOM

Adreça:	C. Nou de Sant Pere, 36
Web:	http://www.terrassa.cat/ca/dona
Correu electrònic:	polgenere@terrassa.cat
Telèfon:	937 366 695
Horari d'atenció:	SETEMBRE A JULIOL: dilluns a divendres de 8.30 a 14 h. de 16 a 19 h. AGOST: dilluns a divendres de 8 a 14 h.

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:

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

El SIAD està format pel Servei d'Acollida, el Servei d'Assessorament Jurídic, el Servei d'Inserció Laboral, el Servei de Mediació i Traducció 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, dóna suport tècnic i econòmic a les entitats i grups de dones, organitza activitats de prevenció de 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.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula de Violència Masclista

És l'espai de coordinació entre les institucions, organitzacions, entitats i serveis municipals que treballen per l'abordatge integral de la violència masclista a la ciutat.

Es va constituir formalment el novembre de 2021.

A través de les comissions de treball es fa el seguiment de la incidència de la violència masclista a la ciutat, s'elaboren protocols i circuits d'atenció de la violència masclista en els diferents àmbits i s'organitzen accions de formació adreçades a tots els equips de professionals.

4. PER A QUI HO FEM

El SIAD atén les dones majors de 16 anys que viuen o treballen a 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 municipis de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials del Vallès Occidental del Partit Judicial de Terrassa, en especial dels municipis que pertanyen a l'àrea d'influència de Terrassa i que són: Matadepera, Rellinars, Ullastrell, Vacarisses, Castellbisbal 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

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
SERVEI D'ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)	
Atendre les persones que s'adrecen a la recepció del SIAD de manera presencial amb agilitat i eficiència	
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.
SIAD - SERVEI D'ACOLLIDA	
Atendre les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Acollida	
Atendrem el 100% de les dones que han sol·licitat cita.	Percentatge de dones ateses pel Servei d'Acollida sobre el total que ha sol·licitat cita.
Atendre amb immediatesa les dones que es trobin en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'	
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.
SIAD - SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA	
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	
Atendrem el 100% de les usuàries que compleixen els criteris d'entrada.	Percentatge d'usuàries ateses pel Servei d'Atenció Psicològica.
Oferir suport i atenció psicològica a familiars de dones que han patit situacions de violència molt greus o que han estat assassinades	
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.
Oferir grups d'aprenentatge d'habilitats assertives i valorar el grau de satisfacció de les participants	

Obrirem un mínim de 2 grups anuals. 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.
SIAD- SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC	
Oferir informació i assessorament especialitzat	
Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita.
SIAD- SERVEI D'INSERCIÓ LABORAL	
Oferir informació i assessorament especialitzat	
Realitzarem el 80% dels itineraris de les dones que ho demanin.	Percentatge de dones que obtenen un itinerari personalitzat.
Oferir tallers de millora de les habilitats personals per facilitar la inserció professional, i valorar el grau de satisfacció de les participants	
Oferirem un mínim de 2 tallers anuals. 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.
SIAD- SERVEI DE MEDIACIÓ I TRADUCCIÓ	
Atendre les dones que han sol·licitat cita	
Atendrem el 100% de les dones que ho demanin.	Percentatge de dones ateses.
Acompanyar les dones que no dominen prou bé les llengües oficials en les cites amb la resta de serveis per facilitar la comunicació amb les professionals.	
Acompanyarem el 100% de les dones que necessitin servei de traducció.	Percentatge de dones que s'ha acompanyat per fer tasques de traducció amb les cites amb altres professionals.
PROGRAMES I PROJECTES	
SERVEIS DE SUPORT A AGENTS DE LA COMUNITAT: ENTITATS, GRUPS DE DONES, CENTRES EDUCATIUS, UNIVERSITATS I EMPRESES	
Oferir assessorament tècnic en matèria de polítiques de gènere, així com en la gestió i organització d'activitats	
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.
Oferir formació especialitzada en matèria de polítiques de gènere, violència masclista i Plans d'Igualtat adreçades als centres d'ensenyament, entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.	
Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes per part de centres d'ensenyament, dins el curs escolar.	Percentatge de formacions realitzades dins el curs escolar.

Realitzarem un mínim del 70% de les formacions sol·licitades per part d'entitats, institucions i empreses, dins el següent trimestre.	Percentatge de formacions realitzades dins el següent trimestre des de la sol·licitud.
Assessorar l'alumnat en recerca i investigació	
Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes per part de centres d'ensenyament, dins el curs escolar.	Percentatge de formacions realitzades dins el curs escolar.
Assessorar l'alumnat en recerca i investigació	
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.
DIFUSIÓ I SENSIBILITZACIÓ	
Realitzar un mínim de 2 campanyes anuals d'activitats gratuïtes o subvencionades per promoure la igualtat de gènere i combatre les violències masclistes	
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.

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 dona 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 ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica:

Marc legal estatal

- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Marc legal autonòmic

- Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes (LIEDH).
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Marc legal municipal

- Reglament municipal per a la igualtat de gèneres (2019)

Règim econòmic aplicable:

El Servei és gratuït.

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

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 puguis 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'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 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.