

**CARTA DE SERVEIS**  
**CENTRE D'INFORMACIÓ**  
**I RECURSOS PER A DONES**  
**(CIRD)**

2022



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Identificació .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2. Missió i valors .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3. Serveis .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>4. Compromisos de qualitat.....</b>                                      | <b>8</b>  |
| <b>5. Compensacions en cas d'incompliment .....</b>                         | <b>9</b>  |
| <b>6. Canals de participació .....</b>                                      | <b>9</b>  |
| <b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b> | <b>9</b>  |
| <b>8. Normativa.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania .....</b>                   | <b>10</b> |
| <b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>  | <b>11</b> |

## 1. Identificació

|  |   |
|--|---|
| <b>Nom del Servei</b>                          | Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD)   |
| <b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b> | Direcció d'igualtat i polítiques LGTBI  |
| <b>Equip responsable</b>                       | Directora d'igualtat i polítiques LGTBI<br>(pendent de nomenament)  |
| <b>Adreça</b>                                  | Plaça de Montserrat Roig, 1   |
| <b>Horari (presencial / virtual)</b>           | de dilluns a divendres, de 9 a 13 hores; dimecres, de 16 a 18.30 hores<br>CIRD Jove, dimarts de 18 a 20h al Mas Fonollar i dijous de 18 a 20h al Rellotge XXI   |
| <b>Telèfon</b>                                 | 934 661 411   |
| <b>Web</b>                                     | <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/igualtat-de-genera/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/igualtat-de-genera/</a> |
| <b>Adreça electrònica</b>                      | cird@gramenet.cat   |

## 2. Missió i valors

Oferir un servei especialitzat a totes les dones de la ciutat per donar resposta a les problemàtiques derivades de la desigualtat de gènere i molt especialment a totes les manifestacions de les violències masclistes. Des del Servei es treballa des de la sensibilització i prevenció fins a l'atenció, acompanyament i recuperació de la problemàtica viscuda, des del respecte als processos d'autonomia de les dones i la integralitat de l'atenció.

Els valors que fonamenten els objectius del Servei són la igualtat de gènere, l'acompanyament holístic en els processos de recuperació de les violències masclistes, el treball coordinat i interdisciplinari i l'eliminació de la victimització secundària de les dones.

## 3. Serveis

### 3.1 Servei d'Acollida i Atenció

Aquest Servei ofereix informació, orientació i assessorament davant de problemàtiques derivades de la desigualtat de gènere (familiars, violències masclistes, desigualtats al mercat laboral...)

Així mateix, es realitza una primera exploració de la situació per fer una detecció de les necessitats i realitzar a continuació la derivació adequada, tant als serveis del Centre com a altres serveis de la ciutat, així com la tramitació i seguiment de la teleassistència mòbil en casos de violència de gènere.

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Destinatàries:             | Totes les dones de la ciutat   |
| Com sol·licitar el Servei: | Per demanda directa al Centre, ja sigui presencialment, telefònicament o per correu electrònic.<br>Per derivació professional de qualsevol servei de la ciutat: policials, socials, sanitaris... |

### 3.2 Servei d'Atenció Psicològica

Atenció personalitzada i individual per a dones que necessiten una atenció emocional com a conseqüència d'haver viscut situacions de discriminació per raó de gènere: situacions de violència masclista, problemes de relació amb fills i filles, manca de suport familiar i/o responsabilitats familiars, entre d'altres. Aquest suport es fa mitjançant teràpies individuals de curta durada, amb l'objectiu d'acompanyar en els processos de recuperació de la situació viscuda i incrementar l'autonomia i la qualitat de vida de les dones usuàries.

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Destinatàries:             | Totes les dones de la ciutat   |
| Com sol·licitar el Servei: | Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRDA responsable del Servei d'Acollida i Atenció o bé del professional de Serveis Socials i/o de Salut Mental de la ciutat. |

### 3.3 Servei d'Assessorament Jurídic

Aquest servei ofereix orientació i assessorament jurídic especialitzat i amb perspectiva de gènere a les diferents demandes presentades per les usuàries del Servei: separació matrimonial i les seves conseqüències, violències masclistes, assetjament, discriminacions laborals, violències sexuals, entre d'altres. També ofereix la valoració del cas i l'ajut per accedir al torn de justícia gratuïta.

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| Destinatàries: | Totes les dones de la ciutat |
|----------------|------------------------------|

Com sol·licitar el servei: Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRD responsable del Servei d'Acollida o altres serveis de la ciutat com Policia, Serveis socials i/o sanitaris, entre altres.

### **3.4 Servei de Suport a la Inserció Laboral**

Aquest Servei ofereix un acompanyament personalitzat a les dones usuàries per fomentar l'autoestima pel que fa a l'ocupació, assessora en la definició del perfil professional, el coneixement del mercat laboral i la recerca de feina i ofereix formació ocupacional per millorar la qualificació professional.

Destinatàries: Totes les dones de la ciutat

Com sol·licitar el Servei: Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRD responsable del Servei d'Acollida o altres serveis de la ciutat com Policia, Serveis socials i/o sanitaris, entre altres.

### **3.5 Servei d'Informació i Suport a Joves i Adolescents en Gènere i Feminismes (CIRD Jove)**

El CIRD Jove ofereix un espai d'atenció per abordar problemàtiques específiques derivades de la desigualtat de gènere, per sensibilitzar en matèria de gènere i sobre les aportacions del feminisme al conjunt de la gent jove. Entre d'altres serveis ofereix assessorament en temàtiques de gènere i feminisme, prevenció i atenció de les situacions de violències masclistes, i particularment de les violències sexuals. Així mateix dóna resposta a les demandes vinculades a processos d'identitats de gènere no normatives i diversitat sexual i afectiva

Destinatàries: Totes les joves i els joves de la ciutat

Com sol·licitar el Servei: Per demanda directa al Centre, ja sigui presencialment, telefònica o per correu electrònic.  
Per derivació professional de qualsevol servei de la ciutat: policials, socials, sanitaris...

### **3.6 Servei d'atenció a nenes i nens que pateixen situacions de violència masclista a l'entorn familiar.**

Aquest Servei ofereix una atenció especialitzada a nenes i nens de dones que estan patint una situació de violència masclista al seu entorn familiar. Es tracta d'un treball de recuperació conjunt de les mares amb les seves criatures.

Destinatàries: Totes les dones de la ciutat i les seves criatures.

Com sol·licitar el Servei: Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRD responsable del Servei d'Acollida o de la psicòloga del Centre.

#### 4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat |   |
|-------------------------|---|
| 1                       | <p><b>Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores, en els casos d'urgència.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>  |
| 2                       | <p><b>Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>   |
| 3                       | <p><b>Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>  |
| 4                       | <p><b>Oferir un servei d'atenció continuada i de recuperació a les dones per donar resposta als seus processos i necessitats, amb una mitjana com a mínim de 4 visites realitzades per dona atesa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Quantitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.</li> </ul> |
| 5                       | <p><b>Oferir un servei que doni una resposta intergeneracional al conjunt de les dones de la ciutat. Per aquest motiu s'atendrà com a mínim el 20% de dones entre 13 i 37 anys.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.</li> </ul>                     |

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>



<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## **5. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## **6. Canals de participació**

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015
- Valoracions mitjançant enquesta de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials: Facebook i Twitter @CIRDSC

## **7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggestiments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1 Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat/da, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit que constitueixi una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.

- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- A ser assistits/des en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats/des amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

## 9.2 Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública;, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Centre serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

| Aprovació |                                   |                      |
|-----------|-----------------------------------|----------------------|
| Fase      | Aprovació inicial                 | Aprovació definitiva |
| 2a Fase   | Ple 25/09/2017<br>BOPB 13/10/2017 | BOPB 20/03/2018      |

| Actualitzacions                               |   |   |                                    |
|---|---|---|------------------------------------|
|   | Canvis introduïts   | Aprovacions inicials                                  | Aprovacions definitives            |
| 1   | Apartat número 10   | Ple 22/07/2019<br>BOPB 30/07/2019<br>DOG 12/08/2019   | BOPB 19/11/2019<br>DOGC 2/12/2019  |
| 2   | -Actualització de càrrecs responsables<br>-Eliminació de correus personals<br>-Incorporació de nous serveis i compromisos | Ple 26/11/ 2019<br>BOPB 05/12/2019<br>DOGC 16/12/2019 | BOPB 03/02/2020<br>BOPB 14/02/2020 |
| Propera actualització: segon semestre de 2020 |   |   |                                    |

| Retiment de comptes |      |      |
|---------------------|------|------|
| 2018                | 2019 | 2020 |
|                     |      |      |

|                |                     |                     |
|----------------|---------------------|---------------------|
| Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |
|----------------|---------------------|---------------------|

Informació complementària a [www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)