

CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

El Centre d'Informació i Recursos per a Dones ofereix atenció, orientació i suport professional especialitzat a totes aquelles dones de la ciutat que pateixen una problemàtica derivada de la desigualtat de gènere. L'objectiu del Servei és potenciar els processos d'autonomia de les dones, contribuir a la superació de les situacions de desigualtat de gènere i donar resposta i atenció especialitzada a totes les dones que pateixen qualsevol manifestació de les violències masclistes, treballant transversalment i d'una manera integral.

1. Identificació

Nom del Servei	Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD)
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat
Equip responsable	Maribel Cárdenas Jiménez Coordinadora del Servei cardenasjmi@gramenet.cat Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Plaça de Montserrat Roig, 1
Horari (presencial / virtual)	de dilluns a divendres, de 9 a 13 hores; dimecres, de 16 a 18.30 hores
Telèfon	934 661 411
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/igualtat-de-genere/
Adreça electrònica	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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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. 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.

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les demandes d'atenció en un termini no superior a 10 dies i a 24 hores en els casos d'urgència.	% d'atencions realitzades dins el termini establert.	≥ 70%
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal	Nombre de queixes rebudes en relació amb informació no actualitzada	≤ 10

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

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. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del Servei

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: <https://www.facebook.com/Cird-Santa-Coloma-Gramenet-180871285579404>

TWITTER: @CIRDSC

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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 Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- 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 <https://www.gramenet.cat/es/sede-electronica/cita-previa/>

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 del servei

- 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 deures 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, 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 en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats 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 Deures

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Maribel Cárdenas Jiménez, coordinadora de Polítiques d'Igualtat i LGTBI.