

**Administració Local****2018-01285****Ajuntament de Reus****Assessoria Jurídica****A N U N C I**

El Ple de la Corporació, en sessió duta a terme el dia 1 de desembre de 2017, ha aprovat inicialment la Carta de serveis del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD), la qual, de conformitat amb l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, té naturalesa reglamentària.

Efectuat el tràmit d'informació pública sense que s'hagin formulat al·legacions o suggeriments, l'esmentada carta resta aprovada definitivament i es publica el seu text íntegre als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals:

**CARTA DE SERVEIS:****SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)****1. INFORMACIÓ GENERAL**

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i obligacions de les ciutadanes en tant que usuàries dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

**2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA**

- 2.1. Els compromisos i indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

**3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS****4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE LA USUÀRIA EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS****5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS****1. INFORMACIÓ GENERAL****1.1. Objectius i finalitats del servei**

Els serveis d'informació i atenció a les dones són serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament, si escau, amb relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits relacionats amb llur vida laboral, social, personal i familiar.

Els serveis d'informació i atenció a les dones es coordinen amb els serveis d'atenció especialitzada i han de dinamitzar i impulsar la coordinació i la col·laboració amb tots els agents comunitaris, especialment amb els grups i les organitzacions de dones.

Els serveis d'informació i atenció a les dones es destinen a totes les dones, especialment les que pateixen situacions de violència masclista.

Els objectius del servei són:

- Oferir i difondre informació permanent a les dones sobre els seus drets i el seu exercici.
- Proporcionar a les dones orientació i assessorament sobre temes que puguin ser del seu interès.
- Proporcionar atenció i assessorament jurídic i psicològic gratuït, especialitzat i amb perspectiva de gènere a les dones que ho sol·licitin.
- Assessorar, orientar i realitzar una primera atenció a dones en situacions de violència masclista i coordinar accions amb tots els serveis i recursos, públics o privats en el marc dels Circuits d'Abordatge de la violència masclista.

- Derivar les dones en situació de violència masclista als serveis especialitzats, sempre que es consideri oportú per part de les professionals dels serveis.
- Participar dels circuits com a agents estratègics en l'abordatge de la violència masclista al territori.
- Col·laborar amb l'Institut Català de les Dones, si s'escau, i assessorar en l'elaboració d'estudis, propostes formatives, processos d'avaluació i planificació de propostes, en tant que agents especialistes en l'àmbit de les polítiques d'equitat de gènere i d'abordatge de la violència masclista del territori.

El servei d'informació i atenció a les dones és una prestació obligatòria en virtut de l'article 56 i 83 de la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

## 1.2. Dades identificatives de l'organització

Ajuntament de Reus - Servei d'Informació i Atenció a les Dones

NIF

P4312500D

Adreça Postal

Plaça Patacada 9 (Casal de les Dones)

43201 Reus

Adreça Fiscal

Plaça Mercadal 1

43201 Reus

Responsables de la Carta de Serveis

Coordinadora del SIAD

Adreça electrònica: siad@reus.cat

## 1.3. Serveis que s'ofereixen

El SIAD segueix un procés d'atenció, informació, assessorament i suport a les dones de la ciutat que ho requereixin. Per desenvolupar aquesta tasca, el servei s'estructura en dos àmbits de treball:

Àmbit especialitzat en drets de les dones

- Primera acollida: Atenció inicial i informació en tots els àmbits relacionats amb llur vida laboral, social, personal i familiar de les dones i la derivació a professionals i/o serveis especialitzats segons la demanada realitzada.
- Difusió, informació i formació sobre els drets de les dones: Mitjançant accions de divulgació centrades en actes reivindicatius (8 de març, Dia internacional de les Dones i el 25 de novembre, Dia internacional per l'eliminació de la violència envers les dones)
- Accions grupals d'apoderament i autoestima: Activitats mitjançant diferents metodologies que permeten el treball personal de les dones.
- Assessorament legal: Informació i explicació dels tràmits legals relacionals en la vida de les dones i els seus drets. Es centra en apropar el llenguatge legal a les dones, en cap cas es realitzaran gestions legals.
- Assessorament i suport a professionals d'altres serveis en drets de les dones: Explicació dels drets de les dones amb la finalitat d'incorporar aquesta perspectiva en el dia a dia laboral.

Àmbit especialitzat en violència masclista

- Atenció individual especialitzada en víctimes de violències masclistes mitjançant l'assessorament i acompanyament social: Intervenció professional per donar resposta a les necessitats de la dona per tal de facilitar el seu procés de resiliència promocionant l'autonomia, fomentant les habilitats i apoderar-les per millorar la seva situació social.
- Assessorament i suport psicològic: Suport personalitzat i integral al llarg del procés de recuperació de la violència viscuda, sempre en funció de les necessitats de la persona atesa.
- Derivació al Servei d'Intervenció Especialitzat (SIE) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat o altres serveis i recursos de protecció i específics de violència masclista sempre que calgui.
- Accions grupals d'intervenció, recuperació i capacitat de superació en situacions adverses
- Assessorament i suport a professionals d'altres serveis que també intervenen en situacions de violència masclista

## 1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

El SIAD disposa dels següents recursos i mitjans:

- Despatx de primera atenció
- 2 despatxos d'atenció especialitzada
- Espais pel treball en equip i accions grupals.
- Un equip humà de professionals compromès amb el servei públic i motivat per aconseguir els objectius proposats i implicats en la millora continuada de la qualitat, especialitzat en dret de les dones i la perspectiva de gènere i en atenció i tractament a les víctimes de violència masclista.
- Entre el personal especialitzat de l'equip, es compta amb diferents perfils professionals: psicologia, advocacia, treball social, auxiliar administratiu i coordinació.

## 1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir al Servei d'informació i atenció a les dones de l'Ajuntament de Reus, de forma presencial, telefònica o telemàtica.

Presencialment: Plaça Patacada 9  
43201 Reus  
Telèfon: 977010672  
Horari: de dilluns a divendres 9:00 a 14:00 i/o dimecres i dijous de 17:00 a 19:30h  
Correu electrònic: siad@reus.cat

## 1.6. Drets i Obligacions de la ciutadania en condició d'usuàries dels serveis

Més enllà dels drets i obligacions que es reconeixen a les ciutadanes en la normativa vigent, a l'hora de relacionar-se amb les Administracions Públiques, i de les lleis específiques de l'àmbit d'actuació i que també apliquen als serveis objecte d'aquesta carta, a Reus es reconeixen els següents drets i obligacions a les ciutadanes en tant que usuàries del servei que es regula en aquesta carta:

Drets de la ciutadana:

- A ser ateses amb respecte, tracte correcte i puntualitat.
- A ser informades dels drets, recursos i serveis i de les condicions d'accés.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions i informacions que pugui plantejar sobre la prestació i del funcionament del servei.
- A rebre aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
- A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquesta Carta, contra l'actuació de la professional referent o de la resta de personal.
- A prendre les seves pròpies decisions, sempre que això no comporti posar en risc a altres persones més vulnerables.

Deures de la ciutadana:

- Tractar amb respecte les professionals dels serveis, així com els objectes, espais d'atenció i recepció.
- Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que aquesta Carta o bé la seva Referent plantegin d'acord al Pla de treball establert conjuntament amb la usuària.
- Comunicar a la Referent del servei qualsevol canvi en la seva situació personal, econòmica o laboral que pugui ser significativa pel servei.
- Acudir a les cites i convocatòries que se li facin des del servei.
- Aprofitar els serveis i recursos que se li ofereixen.

## 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista i en concret els articles 56, l'article on es detallen els serveis d'informació i atenció a les dones, l'article 64 i l'article 83 on s'especifiquen les competències dels municipis; així com, la disposició addicional primera sobre recursos econòmics.
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes; i en concret l'article 3, on es detallen els principis d'actuació dels poders públics, l'article 6, on s'especifiquen les funcions dels ens locals de Catalunya.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Protocol marc i circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, 11 d'abril de 2008 de la Generalitat de Catalunya, per mitjà de l'Institut Català de les Dones.
- Protocol per a una intervenció coordinada contra la violència masclista al Baix Camp, 2014 del Consell Comarcal del Baix Camp.

## 1.8. Tarifes dels serveis

El dret d'accés al SIAD és universal i gratuït per a totes les dones de la ciutat.

## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos i indicadors

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta carta la seva voluntat de servir les dones en relació al Servei d'informació i atenció a les dones, i adquireix i fa públic de forma explícita els compromisos de qualitat següents:

Àmbit especialitzat en drets de les dones:

1. Atenció inicial: S'atendrà en un període màxim de 2 dies hàbils a totes les persones que s'adrecin al servei, a través dels canals citats a l'apartat 1.5. Com a mínim en el 90% de les atencions.

Forma de càlcul:

(Núm. de persones que s'adrecen al servei ateses dins del termini compromès/ Núm. total de persones que s'adrecen al servei registrades) x 100

2. Dies espera per a cita d'assessorament legal: Es donarà hora per a la cita d'assessorament legal no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. de cites d'assessorament legal donades dins del termini compromès} / \text{Núm. total de cites assignades}) \times 100$
3. Accions grupals: es garanteix la realització de les accions grupals d'apoderament femení programades durant l'any. Com a mínim un 85% de les accions programades a l'any.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. d'accions grupals programades durant l'any} / \text{Núm. d'accions realitzades}) \times 100$
4. Accions divulgatives: es garanteix la realització de les accions divulgatives dels drets de les dones programades durant l'any. Com a mínim un 85% de les accions programades a l'any.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. d'accions programades durant l'any} / \text{Núm. d'accions realitzades}) \times 100$
5. Formació de les professionals: les professionals assignades al SIAD rebran una mitja de 10 hores de formació anuals, per al reciclatge de coneixements de manera que es puguin atendre les noves demandes i el coneixement de recursos, prestacions i serveis. Com a mínim en el 90% de les professionals.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. de tècniques que han rebut 10 hores de formació anuals} / \text{Núm. total de les professionals assignades al SIAD}) \times 100$
6. Tracte de les professionals envers les usuàries: les dones que s'adrecin al SIAD, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part de les professionals. La puntuació obtinguda al respecte en l'enquesta de satisfacció, no serà inferior a 8 sobre 10.  
Forma de càlcul:  
a través d'una enquesta anual de satisfacció (vegeu apartat 2.2)  
Àmbit especialitzat en violència masclista:
7. Dies espera per a cita d'assessorament psicològic: Es donarà hora per a la cita d'assessorament psicològic no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. de cites d'assessorament psicològic donades dins del termini compromès} / \text{Núm. total de cites assignades}) \times 100$
8. Dies espera per a cita d'assessorament legal: Es donarà hora per a la cita d'assessorament legal no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. de cites d'assessorament legal donades dins del termini compromès} / \text{Núm. total de cites assignades}) \times 100$
9. Dies espera per a cita d'assessorament social: Es donarà hora per a la cita d'assessorament social no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. de cites d'assessorament social donades dins del termini compromès} / \text{Núm. total de cites assignades}) \times 100$
10. Formació de les professionals: les professionals assignades al SIAD rebran una mitja de 10 hores de formació anuals, per al reciclatge de coneixements de manera que es puguin atendre les noves demandes i el coneixement de recursos, prestacions i serveis. Com a mínim en el 90% professionals.  
Forma de càlcul:  
 $(\text{Núm. de tècniques que han rebut 10 hores de formació anuals} / \text{Núm. total de les professionals assignades al SIAD}) \times 100$
11. Tracte de les professionals envers les usuàries: les dones que s'adrecin al SIAD, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part de les professionals. La puntuació obtinguda al respecte en l'enquesta de satisfacció, no serà inferior a 8 sobre 10.  
Forma de càlcul:  
a través d'una enquesta anual de satisfacció (vegeu apartat 2.2)

### 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

El SIAD de l'Ajuntament de Reus es compromet en l'avaluació permanent del servei que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà en la seva web de forma anual el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

Així mateix, i atenent al dret que tenen les usuàries dels serveis públics d'ésser consultades periòdicament sobre llur grau de satisfacció, el SIAD de l'Ajuntament de Reus realitzarà anualment una enquesta de satisfacció. El resultat de l'enquesta es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments de les usuàries, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

### 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, el SIAD de l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, el SIAD de l'Ajuntament de Reus respondrà les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de la mesura alternativa que, si s'escau, sigui adoptada.

## 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
  - a l'espai del SIAD
  - a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Reus
- Telemàticament:
  - a la web de l'Ajuntament de Reus
  - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

## 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE LA USUÀRIA EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments en relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran tingudes en compte en el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte al servei prestat i també respecte a la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
  - a través d'una sol·licitud a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. del Mercadal, 1)
- Telemàticament:
  - a través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus ([http://www.reus.cat/bustia\\_ciutadana](http://www.reus.cat/bustia_ciutadana))

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits a la Carta de Serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta Carta.

## 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 4 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

Aquesta la Carta de Serveis ha estat aprovada inicialment pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 1 de desembre de 2017.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils, a partir de la publicació al BOP de Tarragona. Aquesta la Carta de Serveis serà revisada com a mínim cada dos anys.

El secretari general, per delegació de signatura, Josep Alberich Forns, cap de Servei de l'Assessoria Jurídica Reus, 6 de febrer de 2018