

## Carta de serveis del SIAD (Servei d'informació i atenció a les dones) C-4/2017

### SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)

El servei es dirigeix a totes les dones que viuen a la ciutat, i té com a finalitat donar resposta a les diferents demandes d'informació i atenció, potenciar els processos d'autonomia de les dones i contribuir a la superació de totes les situacions de desigualtat. Al mateix temps que es constitueix com un instrument comunitari per desenvolupar i promoure la participació política i social de les dones al municipi i per avançar en la construcció d'una ciutadania que inclogui la perspectiva de gènere. Ofereix un espai d'informació, atenció i assessorament a dones sobre qüestions jurídiques, socials i psicològiques.

#### Que oferim?

- Informació i acollida: individual o en grup, sobre temes diversos inclosos els maltractaments.
- Atenció psicològica: suport individualitzat a les dones amb problemes derivats de la seva condició de gènere, i a les dones que pateixen o han patit violència de gènere en l'àmbit de la parella.
- Atenció jurídica: consulta i orientació jurídica especialitzada en el dret d'elles dones. Els motius de consulta poden ser diversos:
  - Familiars: divorci, separació, règim econòmic, parelles de fet, drets i deures respecte a la descendència, maltractaments físics i/o psíquics...
  - Laborals: discriminació, assetjament, drets
- Programa d'atenció a la violència: contempla diverses accions, entre elles:
  - Atenció social a dones que han viscut processos de violència dins de la parella.
- Realitzem accions per prevenir la violència masclista i el seu abordatge
- Realitzem accions orientades a visibilitzar les desigualtats de gènere i el dret a la diversitat de gènere i/o sexual.
- Realitzem accions per promoure la coeducació al municipi.
- Organitzem activitats orientades a fomentar la salut de les dones en totes les etapes vitals, amb perspectiva de gènere.
- Oferim assessorament a entitats ciutadanes que vulguin promoure l'equitat de gènere.
- Oferim assessorament en coeducació a la comunitat educativa.

#### Serveis que prestem

- Informació, atenció i orientació jurídica, prevenció de la violència masclista i assessorament adreçat a diversos col·lectius.

#### Com accedir-hi?

Presencialment: Avinguda de Barcelona, 45  
 Telefònicament: 93 477 00 51  
 Web municipal: [www.sjdespi.cat](http://www.sjdespi.cat)  
 Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](mailto:Sant Joan Despí – Seu-e)  
 Correu electrònic: [donesdespi@sjdespi.net](mailto:donesdespi@sjdespi.net)

#### Qui pot accedir?

Dones de Sant Joan Despí

#### Persona responsable

**Cap del servei:** Rosa Baixas  
 Responsable política: Margi Gual  
 Adscrit a l'Àrea de serveis a la persona, departament d'Acció Social i Igualtat

## Carta de serveis del SIAD (Servei d'informació i atenció a les dones) C-4/2017

<b>Horaris i adreça</b>
<p><b>Horari d'atenció:</b> De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dilluns de 17 a 19 hores.</p> <p><b>Adreça d'atenció:</b> Àrea de serveis a la persona Avinguda de Barcelona, 45</p>
<b>Drets i deures dels usuaris i usuàries</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El SIAD Sant Joan Despí proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada sobre els serveis d'atenció i àmbits d'actuació que són d'ela seva competència.</li> <li>• La informació sobre programes, serveis i documentació de àmbit d'actuació del SIAD que es publiqui al web s'actualitzarà semestralment.</li> <li>• El SIAD proporcionarà una atenció per part de personal especialitzat i coneixedor dels recursos a disposició d'elles dones usuàries del servei. Els/les professionals actualitzaran la seva formació a través d'assistència a cursos i jornades.</li> <li>• Les persones que s'adrecin al SIAD rebran una escolta i un tracte amable i proper tant per part del personal d'atenció com del personal especialitzat.</li> <li>• Es garantirà en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.</li> <li>• S'actuarà amb agilitat i rapidesa en casos de violència masclista.</li> <li>• Treballarà coordinadament amb la resta de serveis del circuit de violència per tal d'oferir amb la major brevetat protecció i orientació, i evitar la victimització secundària.</li> <li>• El SIAD donarà resposta a les sol·licituds presentades per telèfon o via mail, en un marge com a màxim de 10 dies laborables, excepte en períodes de vacances.</li> </ul>
<b>Normativa reguladora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.</li> <li>• Llei orgànica 17/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.</li> <li>• Protocol marc i circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, 11 d'abril de 2008.</li> <li>• Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de l'1 d'octubre, de serveis socials.</li> <li>• Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.</li> <li>• Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.</li> </ul>
<b>Taxes i/o preus públics (segons ordenances fiscals en vigor)</b>
Els serveis d'informació i atenció a les dones són gratuïts.
<b>Indicadors de gestió i avaluació</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta, o per no ser atesa per personal especialitzat i coneixedor/a dels recursos d'atenció, o en relació al tracte rebut pel personal d'atenció o especialitzat/da.</li> <li>• Nombre de supervisions anuals del personal d'atenció.</li> <li>• Nombre de fulletons, díptics i guies de distribuïdes en els actes commemoratius en que participi el SIAD Sant Joan Despí.</li> <li>• Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per una no programació de cita prèvia set dies laborables després de la sol·licitud de cita.</li> <li>• Nombre de persones participants per sexe a les activitats realitzades (anual).</li> </ul>

## Carta de serveis del SIAD (Servei d'informació i atenció a les dones) C-4/2017

### Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al que es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-les l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot formalitzar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment:	Carrer Camí del Mig, número 9
Telefònicament:	93 480 60 00
Web municipal:	<a href="http://www.sjdespi.cat">www.sjdespi.cat</a>
Seu electrònica municipal:	<a href="#">Sant Joan Despí – Seu-e</a>

Data de la darrera revisió: Maig de 2019