

Descripció

El Servei de Polítiques d'Igualtat té un doble objectiu. D'una banda, impulsar polítiques que fomentin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i, assessorar i acompanyar les dones del municipi, especialment les que pateixen violència masclista, i d'altra banda, incorporar la sensibilització i la inclusió social de les persones amb diversitat funcional.

El Servei de Polítiques d'Igualtat s'encarrega de:

Promoure la igualtat d'oportunitats entre les persones, amb la finalitat de corregir les desigualtats que per raó de gènere o altres causes es puguin produir a Montornès del Vallès.

Afavorir la igualtat d'oportunitats fomentant l'empoderament personal i social de les dones, a través de formació, de campanyes de divulgació i de sensibilització; promovent la implicació de la ciutadania i de l'associacionisme, i també de la participació de les dones, i coordinant la transversalitat de gènere en el propi Ajuntament.

Oferir a les dones suport, informació i assessorament. El servei participa i coordina recursos municipals i supramunicipals per a les dones que pateixen violència.

Oferir informació, assessorament i atenció al col·lectiu LGTBI en l'exercici dels seus drets.

Oferir formació i assessorament al teixit associatiu i empresarial del municipi per incorporar la perspectiva de gènere en tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.



Destinataris *Ciutadania i entitats.*

Línies del servei

El Servei de Polítiques d'Igualtat s'organitza en dos àmbits:

1. Igualtat de gènere i LGTBI

Pla d'Igualtat

Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)

- » Està format pel Servei de Primera Acollida, el Servei d'Assessorament Jurídic, el Servei d'Atenció Psicològica per a dones i el Servei d'Atenció Psicològica per a fills i filles.
- » Fomentar la igualtat entre els/les ciutadans/es en tots els àmbits de la vida.
- » Actuacions de prevenció, sensibilització social i detecció de la violència masclista, prestant assistència i protecció a les dones afectades per a la seva recuperació.

Servei d'Atenció Integral LGTBI (SAI)

- » Actuacions a l'entorn de la diversitat afectiva i sexual per promocionar els drets de les persones sigui quina sigui la seva condició sexual.

2. Diversitat funcional






Servei per a persones amb diversitat funcional

- » Servei per facilitar informació sobre recursos, assessorament, atenció i orientació a les persones amb discapacitat, professionals i/o entitats que treballin amb aquest col·lectiu.
- » Actuacions dirigides de manera directa a la ciutadania i a les entitats que ofereixen recursos per a la millora de la qualitat de vida de les persones.
- » Suport a la resta de l'organització municipal per tal d'aconseguir un municipi més accessible i inclusiu.

Cost per a l'usuari Gratuït.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Tots els serveis es fan amb cita prèvia:

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13 (Servei de Primera Acollida els dimecres)
	Telefònic	660 277 470
	Correu electrònic	igualtat@montornes.cat
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 16 h.

Equip tècnic	Agent d'Igualtat Professionals del SIAD (servei extern) Psicòloga de dones Psicòloga per a fills i filles Advocada Assessora LGTBI Personal tècnic del Servei per a persones amb diversitat funcional (servei extern)
Departament responsable	Polítiques d'Igualtat
Àrea responsable	Àrea d'Acció Social

Drets i deures

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Polítiques d'Igualtat.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Programar un mínim de 2 campanyes de sensibilització per promoure la igualtat de gènere coincidint amb dates significatives.

Oferir una atenció amb agilitat i eficiència al 100% de les dones que s'adrecin al Servei de Primera Acollida del SIAD.

Atendre el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.

Indicadors

Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2.

Percentatge de dones ateses pel Servei de Primera Acollida sobre el total que ha sol·licitat cita.

Percentatge de dones ateses pel Servei d'Assessorament Jurídic sobre el total que ha sol·licitat cita.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Polítiques d'Igualtat de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022