

Carta de serveis del SIAD (Servei d'informació i atenció a les dones) C-4/2023

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)	
<p>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.</p>	
Que oferim?	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 masclista en l'àmbit de la parella. • Atenció jurídica: consulta i orientació jurídica especialitzada en el dret de les dones. Els motius de consulta poden ser diversos: <ul style="list-style-type: none"> - 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 les violències masclistes: contempla diverses accions, entre elles: <ul style="list-style-type: none"> - Atenció social, psicològica i jurídica a dones que han viscut processos de violència dins de la parella. - Atenció psicològica als fills i filles de les dones que han patit violència masclista • Accions de prevenció de les violències masclistes i el seu abordatge. • Accions de promoció de les relacions afectivo-sexuals lliures, igualitàries i consensuades entre la joventut. • Accions orientades a visibilitzar les desigualtats de gènere i el dret a la diversitat de gènere i/o sexual. • Promoció de la coeducació al municipi. • Activitats orientades a fomentar la salut de les dones en totes les etapes vitals i amb perspectiva de gènere. • Assessorament a entitats ciutadanes que vulguin promoure l'equitat de gènere. • Assessorament en coeducació a la comunitat educativa. • Accions per implicar als homes en la creació d'una societat més justa i igualitària i en la lluita per l'erradicació de les violències masclistes. 	
Serveis que prestem	
<p>Informació, atenció i orientació jurídica a dones i prevenció de les violències masclistes i assessorament adreçat a la ciutadania en general.</p>	
Com accedir-hi?	
Presencialment:	Avinguda de Barcelona, 41
Telefònicament:	93 477 00 51
Web municipal:	www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal:	Sant Joan Despí – Seu-e
Correu electrònic:	siad@sjdespi.net
Qui pot accedir?	
Dones de Sant Joan Despí	

Carta de serveis del SIAD (Servei d'informació i atenció a les dones) C-4/2023

Persona responsable
<p>Cap del servei: Rosa Baixas Responsable política: Judith Riera Adscrit a Alcaldia, Departament d'Igualtat i Polítiques LGTBI</p>
Horaris i adreça
<p><u>Horari d'atenció:</u> De dilluns a divendres de 9 a 14 hores. Dilluns i dimecres de 15 a 19 hores <u>Adreça d'atenció:</u> Àrea de serveis a la persona Avinguda de Barcelona, 41</p>
Drets i deures dels usuaris i usuàries
<ul style="list-style-type: none"> • El SIAD Sant Joan Despí proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada sobre els serveis d'atenció i àmbits d'actuació que són de la seva competència. • La informació sobre programes, serveis i documentació de àmbit d'actuació del SIAD que es publiqui al web s'actualitzarà semestralment. • El SIAD proporcionarà una atenció per part de personal especialitzat i coneixedor dels recursos a disposició de les dones usuàries del servei. L'equip de professionals actualitzaran la seva formació a través d'assistència a cursos i jornades. • 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. • Es garantirà en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal. • S'actuarà amb agilitat i rapidesa en casos de violència masclista. • 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. • El SIAD donarà resposta a les sol·licituds presentades per telèfon o via mail, en un termini màxim de set dies laborables, excepte en períodes de vacances.
Normativa reguladora
<ul style="list-style-type: none"> • Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. • Llei orgànica 17/2004, 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. • Protocol marc per una intervenció amb diligència deguda en situacions de violències masclistes • Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de l'1 d'octubre, de serveis socials. • Llei orgànica Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. • Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
Taxes i/o preus públics (segons ordenances fiscals en vigor)
Els serveis d'informació i atenció a les dones són gratuïts.
Indicadors de gestió i avaluació
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta, o per no ser atesa per personal especialitzat i coneixedor dels recursos d'atenció, o en relació al tracte rebut pel personal d'atenció o especialitzat. • Nombre de supervisions anuals del personal d'atenció.

Carta de serveis del SIAD (Servei d'informació i atenció a les dones) C-4/2023

- Nombre de fulletons, díptics i guies distribuïdes en els actes commemoratius en que participi el SIAD Sant Joan Despí.
- Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per una no programació de cita prèvia set dies laborables després de la sol·licitud de cita.
- Nombre de persones participants per sexe a les activitats realitzades (anual).

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: www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: Gener 2023

Data de la propera revisió: Gener 2024