

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

### **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 assessorament: individual o grupal sobre temes diversos, incloses les violències masclistes.
- Atenció psicològica: contenció emocional i suport psicològic especialitzat a les dones amb problemàtiques derivades de la seva condició de gènere, i a les dones que pateixen o han patit situacions de violència masclista.
- Atenció jurídica: consulta i assessorament especialitzat en el dret de les dones. Els motius de consulta poden ser diversos:
  - Familiars: divorci, separació, règim econòmic, parelles de fet, drets i deures respecte a la descendència...
  - Penals: denúncies i processos judicials sobre violències masclistes.
  - Laborals: discriminació, assetjament, drets...
- Programa d'atenció a les violències masclistes: contempla diverses accions, entre elles:
  - Atenció social, psicològica i jurídica a dones que viuen o han viscut situacions de violència masclista.
  - Acompanyament de les dones víctimes de violència a dependències jurídiques, policials, sanitàries...
- Suport a la gestió del patiment emocional dels fills i filles de les dones vinculades al servei.
- Accions de prevenció de les violències masclistes i el seu abordatge.
- Accions de promoció de les relacions afectivo-sexuals igualitàries i el bon tracte entre la joventut.
- Accions orientades a visibilitzar les desigualtats de gènere i el dret a la diversitat de gènere i/o sexual.
- Promoció i assessorament de la coeducació a la comunitat educativa del municipi.
- Activitats orientades a fomentar la salut integral de les dones en totes les etapes vitals i amb perspectiva de gènere.
- Assessorament a entitats ciutadanes que vulguin promoure l'equitat de gènere.
- Foment de la corresponsabilitat.
- 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**

Informació, atenció psicològica i social i assessorament jurídic a dones i prevenció de les violències masclistes i orientació adreçat a la ciutadania en general.

#### **Com accedir-hi?**

Presencialment:	Carrer John F. Kennedy 4
Telefònicament:	93 480 60 21
Web municipal:	<a href="http://www.sjdespi.cat">www.sjdespi.cat</a>
Seu electrònica municipal:	<a href="mailto:Sant Joan Despí – Seu-e">Sant Joan Despí – Seu-e</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:siad@sjdespi.net">siad@sjdespi.net</a>

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

<b>Qui pot accedir?</b>
Dones de Sant Joan Despí
<b>Persona responsable</b>
<b>Cap del servei:</b> Rosa Baixas <b>Responsable política:</b> Nadia Cano Adscrit a l'Àrea de Serveis a la Persona, Departament d'Igualtat i Polítiques LGTBI
<b>Horaris i adreça</b>
<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> Centre Dones Despí Carrer John F. Kennedy 4 (planta baixa Centre Cívic Les Planes)
<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 de la seva competència.</li> <li>• La informació sobre programes, serveis i documentació de l'àmbit d'actuació del SIAD que es publiqui al web s'actualitzarà semestralment.</li> <li>• El SIAD proporcionarà una atenció per part del 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.</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>• Es treballarà coordinadament amb la resta de serveis del circuit de violència per tal d'oferir la protecció i orientació necessàries, i en la major brevetat possible, i garantir la diligència deguda.</li> <li>• El SIAD donarà resposta a les sol·licituds presentades per telèfon o correu electrònic, en un termini màxim de set dies laborables, excepte en períodes de vacances.</li> </ul>
<b>Normativa reguladora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Llei Orgànica 17/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.</li> <li>• Llei Orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual.</li> <li>• Protocol marc i circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, 11 d'abril de 2008.</li> <li>• Protocol marc per una intervenció amb diligència deguda en situacions de violències masclistes.</li> <li>• Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de l'1 d'octubre, de serveis socials.</li> <li>• Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.</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>
Tots els serveis del SIAD són gratuïts.
<b>Indicadors de gestió i avaluació</b>

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

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

Data de la darrera revisió: Febrer 2025

Data de la propera revisió d'indicadors: Gener 2026