

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 (Centre de Dones Despí)
Telefònicament:	93 480 60 21
Web municipal:	www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal:	Sant Joan Despí – Seu-e
Correu electrònic:	siad@santjoandespi.cat

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

Qui pot accedir?
Dones de Sant Joan Despí
Persona responsable
Cap del servei: Rosa Maria Alemany Monleón Responsable política: Nadia Cano Adscrit a l'Àrea de Serveis a la Persona, Departament d'Igualtat i Polítiques LGTBI
Horaris i adreça
<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)
Drets i deures dels usuaris i usuàries
• 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 l'àmbit d'actuació del SIAD que es publiqui al web s'actualitzarà semestralment. • 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. • 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. • 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. • 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.
Normativa reguladora
• 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. • Llei Orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual. • 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 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)
Tots els serveis del SIAD són gratuïts.
Indicadors de gestió i avaluació

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
Seu electrònica municipal:	Sant Joan Despí – Seu-e

Data de la darrera revisió: Febrer 2026

Data de la propera revisió d'indicadors: Gener 2027