

## POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI

El Departament de Polítiques de Gènere i LGTBI treballa activament per erradicar les diferències per qüestió de gènere. Les accions que es duen a terme van des de la prevenció a l'atenció directa i especialitzada de primer nivell.

El reconeixement polític de les desigualtats existents entre dones i homes com una realitat social sobre la qual cal que intervinguin els poders públics és, sens dubte, una de les conquestes més importants assolides en el marc dels estats democràtics. Actualment, l'erradicació de les desigualtats per raó de gènere constitueix un compromís, una responsabilitat i, alhora, un gran repte per a tots els actors socials i polítics presents a la nostra societat.

El departament també porta a terme activitats de sensibilització sobre la diversitat sexual.

La Teixidora és el centre neuràlgic de la Regidoria, on es presten els diferents serveis adreçats directament a les dones, si bé les accions de sensibilització s'adrecen al conjunt de la ciutadania.

### Quin servei oferim?

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Informació i acollida individual o en grup, sobre temes diversos inclosa l'atenció a la violència.
- Activitats de sensibilització i prevenció de relacions tòxiques: organització d'activitats, xerrades, tallers i sessions informatives sobre temes diversos per tal de treballar els estereotips de gènere, fomentar la coeducació...
- Commemoració dels dies internacionals.
- Atenció a la diversitat sexual, fent assessorament i derivació, si és el cas, als recursos que puguin donar resposta a les diferents realitats.
- 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 masclista.
- Atenció psicopedagògica. Per a fills i filles víctimes de violència masclista.
- Atenció jurídica. Consulta i orientació jurídica especialitzada 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, maltractaments físics i/o psíquics ., Laborals: discriminació, assetjament, drets .
- Convocatòria i gestió de subvencions per a projectes d'igualtat.
- Suport a les entitats d'igualtat tant en tràmits com en l'organització d'activitats.

- Gestió per a les autoritzacions d'activitats populars i a la via pública de les entitats d'igualtat.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat en l'àmbit d'igualtat.
- Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

### A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania i entitats que treballen en l'àmbit.

### Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Per a sol·licitar l'autorització d'un acte a l'espai públic, les entitats que treballen en l'àmbit d'igualtat han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud d'autorització d'actes populars](#).
- ❖ Per a sol·licitar material pels actes, tals com cadires, taules, . les entitats que treballen en l'àmbit d'igualtat han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud de cessió de material a les entitats](#).
- ❖ Per a sol·licitar una subvenció, les entitats que treballen en l'àmbit d'igualtat han de fer la sol·licitud en termini i mitjançant els models normalitzats, adjuntant tota la documentació que s'especifica en el model normalitzat 1.

### On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada



La Teixidora, c. Salvador Casas, 17

93 778 00 50 Ext. 3200

[www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat)

[cird@olesademontserrat.cat](mailto:cird@olesademontserrat.cat)



De dilluns a divendres de 10.00 a 14.00 h i dijous de 16.00 a 19.30 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a La Teixidora.

### Qui són les persones responsables?

Regidora: Ada Agut i Domènech

Tècnica cap del departament: Núria Jané Presas

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

### Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

#### **Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.

- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtindre un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

#### **Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

## Quina normativa regula el servei?

### a. Normativa

#### GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

#### ESPECÍFICA

- [Llei orgànica 1/2004 de 28 de desembre, de les mesures de protecció integral contra la violència de gènere](#).
- [Llei orgànica 3/2007 de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes](#).
- [Llei orgànica 3/2007 de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes](#).
- [Llei 5/2008 del 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Llei 17/2015 del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes](#).
- [Llei 11/2014 del 10 d'octubre, per a garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar la homofòbia, la bifòbia i la transfòbia](#).
- [Llei 17/2015 del 21 de juliol, d'igualtat efectiva entre dones i homes](#).
- [Conveni-programa d'agents d'igualtat entre la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona\(2007-2009\)](#).

### b. Taxes i/o preus públics: no són d'aplicació.

- Ordenança fiscal número 14, annex 6, Tallers i cursos de joventut, cultura i igualtat. [Ordenança reguladora preus públics](#)

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

### Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



cird@olesademontserrat.cat



93 778 00 50 Ext. 3200



[Queixes i suggeriments](#)

### Com avaluarem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada
- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

### A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins.).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.