




Nom Servei	Polítiques d'Igualtat
<b>Presentació</b>	<p>El Servei de Polítiques d'Igualtat treballa per garantir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i la igualtat i no discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.</p> <p>L'objectiu és planificar, programar i elaborar projectes i desenvolupar accions amb perspectiva de gènere i interseccional, adreçades a eliminar les desigualtats i discriminacions que es donen entre les persones per raó de sexe, d'identitat de gènere, d'orientació sexual o expressió de gènere, tant en la vida pública com privada.</p>
<b>Serveis que es presten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementació del <a href="#">pla municipal per a la igualtat de gènere de Castelldefels</a>, del <a href="#">pla local d'igualtat LGTBI</a> i el pla de compromisos vinculat al distintiu SG CITY 50-50.</li> <li>• <a href="#">Jornades, campanyes de sensibilització, activitats culturals, formatives, socials i d'oci per a la:</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Promoció, difusió i defensa de la igualtat d'oportunitats entre homes i dones.</li> <li>o Prevenció i lluita contra les violències masclistes.</li> <li>o Defensa del dret i la no discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere i la lluita contra LGTBI-fòbia.</li> </ul> </li> <li>• Atenció a les persones que pateixen violència masclista o discriminacions a través dels següents <a href="#">serveis</a>: <ul style="list-style-type: none"> <li>o <a href="#">SIAD</a> (Servei d'Informació i Atenció a les Dones): Punt d'informació i acollida que ofereix assessoria jurídica i atenció psicològica a dones (i a llurs infants, si s'escau).</li> <li>o <a href="#">PUNT SAI</a> (Servei d'Atenció Integral): Servei d'atenció integral a les persones que pateixen, hagin patit o estiguin en risc de patir directament o indirectament, discriminacions per raó de la seva orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere.</li> </ul> </li> <li>• Formació en Igualtat de gènere. Cursos, tallers i altres activitats de prevenció de la violència masclista, la coeducació, la corresponsabilitat, la diversitat afectiva-sexual, les noves masculinitats, la creació narrativa de les dones i d'altres. Dirigits a la ciutadania i agents socials.</li> <li>• Abordatge de les violències sexuals i LGTBI-fòbiques en espais d'oci amb la implantació de <a href="#">protocols</a> en l'organització de les festes i activitats municipals i instal·lació de "Punts Liles +".</li> <li>• Abordatge de les violències sexuals i LGTBI-fòbiques en espais i locals d'oci privats oferint la possibilitat d'adherir-se a la Campanya "imparables contra les violències masclistes" i formar, sensibilitzar i oferir eines al personal empleat per actuar aplicant un protocol específic.</li> <li>• Subvencions adreçades a associacions i entitats ciutadanes per promoure projectes que tinguin per objectiu fomentar la igualtat i la no discriminació de raó de sexe o orientació sexual.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementació d'accions i programes de suport a les cures, tenint en compte també el foment de la corresponsabilitat dels homes envers les cures.</li> </ul>
<b>Responsable del servei</b>	<b>Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics:</b> Ruth Pueyo Gracia <a href="mailto:Ruth.Pueyo@castelldefels.org">Ruth.Pueyo@castelldefels.org</a>
<b>Com i on s'ha de sol·licitar el Servei?</b>	<b>On som?</b> Espai Montserrat Roig. Carrer Església, 117 baixos. 08860 Castelldefels. <b>Telèfon:</b> 936 651 150 – 667 871 709 <b>Atenció presencial:</b> De setembre a juliol: Des de dilluns a dijous de 8 a 13:30 h i de 15 a 19 h. Divendres de 8 a 13:30 h. Setmana Santa, juliol, agost i Nadal: de 8 a 13:30 h. <b>Correu electrònic del Servei:</b> <a href="mailto:igualtat@castelldefels.org">igualtat@castelldefels.org</a> <b>Accés tramitació i consulta electrònica:</b> <a href="#">Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)</a> <a href="#">Seu electrònica</a>
<b>Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)</b>	Gratuït.
<b>Web</b>	<a href="#">Polítiques d'Igualtat</a>
<b>Eines de participació</b>	 Espai Montserrat Roig  Castelldefelsigualtat <a href="#">Plataforma Participa 311</a>
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	<b>Drets generals de la ciutadania:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</li> <li>Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment.</li> <li>Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li> <li>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li> <li>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes.</li> <li>• 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).</li> <li>• Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li> <li>• 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 l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</li> <li>• Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.</li> <li>• Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li> <li>• Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals.</li> </ul> <p><b>Deures generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li> <li>• Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li> <li>• Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li> <li>• Respectar l'ordre d'atenció.</li> <li>• Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</li> <li>• Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</li> <li>• Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.</li> </ul>
<p><b>Compromisos de qualitat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferir, en un termini de 24 hores, atenció psicològica d'urgència a requeriment de la policia local, en situacions de violència masclista o intrafamiliar.</li> <li>• Organitzar activitats de sensibilització per a la promoció de la difusió i defensa de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i pel dret a la diversitat sexual i de gènere; per a la prevenció de la violència masclista; i la promoció de la corresponsabilitat de les cures.</li> <li>• Incorporar serveis de cures com a mesura facilitadora de l'ús dels diversos serveis i activitats organitzades per la unitat d'Igualtat.</li> <li>• Convocar el <a href="#">consell municipal de les dones</a> i a dinamitzar-ne el funcionament.</li> <li>• Impulsar i liderar el circuit d'actuació contra la violència de gènere de Castelldefels, a través de la comissió tècnica i les comissions de casos.</li> <li>• Informar i difondre activitats i programes a través dels mitjans de comunicació municipals donant resposta a les</li> </ul>

	<p>consultes en xarxes socials en un termini màxim de 48 hores hàbils.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar progressivament serveis de “Punt Lila +” en esdeveniments d’oci organitzats per l’ajuntament en espais públics, especialment en els organitzats en horari nocturn, desenvolupant la campanya “Castelldefels imparable contra les violències masclistes”.</li> <li>• Facilitar formació a sector d’oci privat local (restaurants, comerços, bars, etc.), per tal que es pugui adherir a la campanya “Imparables contra les violències masclistes”.</li> </ul>
<p><b>Com mesurem els nostres compromisos?</b></p> <p><b>Indicadors</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentatge del nombre d’acceptacions del servei de SPAU sobre el nombre total de serveis oferts.</li> <li>• Percentatge de contacte realitzat amb les persones a qui s’ofereix el servei de SPAU dins del termini establert.</li> <li>• Valoració, segons enquesta de satisfacció, de les activitats, actes, tallers, conferències o serveis i es considerarà òptim un resultat de 4 sobre un màxim de 5.</li> <li>• Nombre de serveis de canguratge realitzats anualment</li> <li>• Nombre de convocatòries del Consell municipal de les dones, amb un mínim de 3 vegades a l’any, on es considerarà com a resultat òptim l’assistència del 80% de les entitats membres del consell durant un any.</li> <li>• Nombre de reunions ordinàries comissió de coordinació de casos, una cada dos mesos.</li> <li>• Nombre de convocatòries del “Consell municipal de les Dones”.</li> <li>• Percentatge d’entitats que assisteixen al Consell durant un any i que formen part d’aquest.</li> <li>• Nombre de reunions de coordinació i formació de la comissió tècnica del Circuit contra la violència de gènere a Castelldefels.</li> <li>• Percentatge d’activitats difoses i comunicades (inclou serveis) en relació amb les activitats i serveis oberts a la participació de la ciutadania.</li> <li>• Percentatge de respostes a consultes realitzades a través de les xarxes socials en el termini compromès.</li> <li>• Percentatge d’increment en la incorporació de punts liles en activitats públiques.</li> <li>• Hores d’atenció a tots els punts de prevenció i sensibilització (punts lila).</li> <li>• Nombre de formacions ofertes sobre el protocol d’actuació davant les violències sexuals en espais d’oci i el seu annex, considerant-se un resultat òptim 5 sessions formatives anuals.</li> </ul>
<p><b>Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b></p>	<p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web:</p> <p><a href="#">Suggeriments, queixes i reclamacions</a></p>
<p><b>Termini de resposta</b></p>	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies</p>

<p><b>Legislació aplicable</b></p>	<p><a href="#"><u>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</u></a></p> <p><a href="#"><u>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 5/2008 de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar de la violència masclista, i la modificació d'aquesta, la 17/2020 de 22 de desembre.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 19/2020 de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 10/2022 de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 11/2014 de 10 d'octubre, per garantir els drets de les persones LGTBI i eradicar l'homofòbia, transfòbia i bifòbia.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 4/2023 de 28 de febrer, per la igualtat real i efectiva de les persones trans* i garantir els drets de les persones LGTBI.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 17/2015 de 21 de juliol, per la igualtat efectiva entre homes i dones.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 3/2007 de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.</u></a></p> <p><a href="#"><u>Llei 1/2004 de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.</u></a></p>
<p><b>Cost del servei</b></p>	<p><a href="#"><u>Cost efectiu dels serveis</u></a></p>
<p><b>Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei</b></p>	<p>Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.</p>
<p><b>Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció:</b> El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei.</li> <li>• <b>Mesures previstes davant altres incompliments:</b> En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres</li> </ul>

	<p>incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Publicació de les mesures de reparació:</b> El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</li> </ul>
<p><b>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</b></p>	 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="890 573 1042 723" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>5</b> IGUALTAT DE GÈNERE</p>  </div> <div data-bbox="1050 573 1201 723" style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>10</b> REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS</p>  </div> </div>