

1. Identificació del servei

Denominació:	Serveis d'atenció a les dones	
Descripció:	Les dones del Masnou disposen de diversos serveis d'informació i atenció, que funcionen coordinadament. El Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) , de titularitat municipal, informa sobre qualsevol matèria, com ara salut, treball, habitatge, serveis i recursos per a les dones, i, si escau, deriven cap a les entitats i organismes que en són responsables.	
Missió:	Orientació, acompanyament i assessorament en qualsevol aspecte de la vida de les dones.	
Persones destinatàries:	Dones residents al municipi, especialment les que pateixen situacions de violència masclista.	
Regidoria responsable:	3021	Acció social
Departament responsable:	3.00.10.00.00	Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Telèfon:	935571800
Correu electrònic:	siad@elmasnou.cat

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23118.11	Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista.
23118.21	Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).

23118.11 Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista.

Descripció:	Servei especialitzat, residencials i temporals, que ofereix acolliment i atenció integral per a possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a llurs filles i fills dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per llur autonomia.
Persones destinatàries:	Dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de patir-ne i de matrimoni forçós, així com els seus fills i filles.
Ubicació:	Per accedir al servei cal adreçar-se als serveis socials municipals o la policia local. El servei es presta en equipaments residencials destinats a aquest efecte.
Correu electrònic:	ebasp@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	El servei es presta en horari permanent.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronada al municipi del Masnou. 2. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

23118.21 Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).

Descripció:	Servei d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament, si escau, amb relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits de llur vida laboral, social, personal i familiar. Inclou: • Informació, atenció i seguiment. • Atenció psicològica. • Assessorament jurídic.
Persones destinatàries:	Totes les dones, especialment les que pateixen situacions de violència masclista.
Ubicació:	Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD) Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Lloc web:	
Correu electrònic:	siad@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	• Dilluns i dimecres de 10.00 a 14.00 hores. • Dimarts de 15.00 a 19.00 hores. • Dijous de 10.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 19.00 hores.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronada al municipi del Masnou. 2. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	En general, els recollits als articles 13 i 14 de la <i>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques</i> i als articles 21 a 29 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, entre els que destaquen: • Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial. • Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells. • Tenir assignat un professional de referència. • Renúncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades). • Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions. • Confidencialitat de les dades i informacions personals. • Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible. • Presentació de queixes i reclamacions.
Deures:	En general, els recollits a l'article 30 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, a destacar: • Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència. • Complir els acords i seguir el pla d'atenció. • Destinar la prestació a la finalitat acordada. • Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa. • Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.
Canals de participació:	L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	001	No superar un termini de dies en el temps d'espera d'accés al servei del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD).
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.
	002	No rebre cap queixa sobre l'atenció rebuda al Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD).

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
Normativa autonòmica:	Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
	Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària
	Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
	Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
	Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
	Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
	Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
	Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
	Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
Normativa municipal:	Reglament municipal del Servei d'informació i atenció a les dones (SIAD), aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 17 de maig de 2018.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. D'acord amb el Protocol de gestió del sistema de cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, les cartes i les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local, del qual es dona compte al Ple municipal i se'n fa publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler). El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	La revisió i actualització de les cartes de serveis es farà de forma sistemàtica el primer semestre de cada any, coordinada des de la gerència municipal i en paral·lel al procés d'avaluació. Les modificacions que en resultin s'aprovaran de forma conjunta, sempre que sigui possible. En el cas que les modificacions afectin directament drets o deures de la ciutadania es procedirà a la seva aprovació singular en el temps estrictament necessari des que es produeix el fet o l'acte que les genera. Les modificacions de les cartes són aprovades per la Junta de govern local.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Durant el primer semestre de cada any, els departaments gestors, amb el suport de la gerència municipal, faran un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les consultes, les queixes i els suggeriments rebuts i els possibles estudis de satisfacció a persones usuàries del servei. El resultat de l'avaluació es recull en una memòria que, com a mínim, inclou els valors concrets d'assoliment dels objectius i les seves fites quantificades i les mesures de reparació o correcció aplicades per la millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis és aprovada per acord de la Junta de govern local, se'n dona compte al Ple municipal i es fa pública al Portal de transparència de l'Ajuntament, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
Número d'expedient:	X2024000232
Data d'aprovació:	05/01/2024
Data de publicació al BOPB:	05/01/2024
Data d'entrada en vigor:	05/01/2024