



Ajuntament de Cornellà
de Llobregat

Carta de Serveis SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI) DECOLORS



Versió en català

Versión en castellano

CARTA DE SERVEIS

NOM DEL SERVEI

SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI) DECOLORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'atenció integral SAI-DECOLORS és un servei municipal adreçat a tota la població jove i adulta de Cornellà. Ofereix assessorament psicològic i legal per a persones LGBTI i a les seves famílies, alhora que presenta un servei d'orientació i assessorament sobre qüestions relacionades amb la sexualitat i les relacions de parella, de manera confidencial.

Els casos d'especial vulnerabilitat (persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere) reben una atenció i suport prioritari.

Aquest servei d'atenció persegueix els objectius següents:

- Oferir un servei d'atenció municipal de proximitat per a les persones LGBTI i aquelles que s'adrecin per qüestions de diversitat sexual, orientació sexual i identitat o expressió de gènere.
- Donar una atenció integral i de qualitat a les persones LGBTI fent un acompanyament eficient pel coneixement dels recursos específics del territori i llurs necessitats.
- Sensibilitzar a la població del municipi de l'existència de persones LGBTI, mitjançant la difusió de la posada en marxa del servei.
- Donar a conèixer aquest servei a les persones LGBTI i a les persones que ho necessitin.
- Donar suport específic per presentar incidències i denúncies per discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere i per realitzar determinats tràmits.
- Oferir informació i recursos LGBTI als diferents serveis i equipaments de la població o el territori.

A QUI S'ADREÇA

A tota la població de Cornellà de Llobregat.

CANALS PER ACCEDIR AL SERVEI

Presencial: Centre Cívic Sant Ildefons. C/ De la Gerdera s/n - 08940 Cornellà de Llobregat

Telèfon: 93 375 63 29

Telemàticament: <http://www.cornella.cat/ca/igualtat.asp> - decolorscornella@gmail.com

Horari: Cada dijous setmanalment en horari de 10:00 a 13:00 h. i de 16:00 a 20:00 h

DEPARTAMENT RESPONSABLE

Àrea de Cultura i Igualtat - Àrea de Gestió de Polítiques d'Igualtat.

PREU-TAXA (SI/NO)

NO

IMPORT TAXA:

NO

NORMATIVA REGULADORA

- Llei 11/2014 del 10 d'octubre per a garantir i vetllar per la protecció dels drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal.

TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE/INDIRECTE

DIRECTE.

DADES DE CONTACTE

SAI – DECOLORS

Centre Cívic Sant Ildefons.

C/ De la Gerdera 08940 Cornellà de Llobregat

08940 Cornellà de Llobregat

Tel: 93 375 63 29 / 933770212 ext: 1711

Correu electrònic: decolorscornella@gmail.com

COMPROMISOS DE QUALITAT

Drets persones usuàries en relació al servei d'atenció:

- El SAI-DECOLORS proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada sobre els serveis d'atenció i àmbits d'actuació que són de la seva competència.
- El SAI-DECOLOS proporcionarà una atenció per part de personal especialitzat i coneixedor dels recursos a disposició de les persones usuàries del servei. Les professionals actualitzaran la seva formació a través d'assistència a cursos i jornades especialitzades.
- El SAI-DECOLORS donarà resposta a les sol·licituds d'atenció per telèfon o via mail, en un marge de tres dies laborables.
- El SAI-DECOLORS atindrà les situacions jurídiques d'emergència en un marge de cinc dies laborables.

- El SAI-DECOLORS farà un acompanyament a les persones usuàries en el seu procés a través de diferents entrevistes i seguiment telefònic, fins a donar el seguiment per finalitzat.
- Prestarà el servei d'atenció de forma personalitzada i confidencial

FORMES DE PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Instància al registre municipal

Correu electrònic a: decolorscornella@gmail.com

COMPROMISOS DE QUALITAT: INDICADORS

- Nombre d'atencions presencials.
- Nombre de consultes telefòniques.
- Mitjana de dies transcorreguts entre la sol·licitud i l'atenció.
- Mitjana de dies transcorreguts per atendre les sol·licituds jurídiques d'emergència.
- Nombre d'accions formatives anuals rebut per part del personal d'atenció. Com a mínim dues sessions de formació anuals.

CARTA DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO

SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL (SAI) DECOLORS

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de atención integral SAI-decolorante es un servicio municipal dirigido a toda la población joven y adulta de Cornellà. Ofrece asesoramiento psicológico y legal para personas LGBTI y a sus familias, al tiempo que presenta un servicio de orientación y asesoramiento sobre cuestiones relacionadas con la sexualidad y las relaciones de pareja, de manera confidencial.

Los casos de especial vulnerabilidad (personas que sufran, hayan sufrido o estén en riesgo de sufrir discriminación o violencia por razón de la orientación sexual, la identidad de género o la expresión de género) reciben una atención y apoyo prioritario.

Este servicio de atención persigue los siguientes objetivos:

- Ofrecer un servicio de atención municipal de proximidad para las personas LGBTI y aquellas que se dirijan por cuestiones de diversidad sexual, orientación sexual e identidad o expresión de género.
- Dar una atención integral y de calidad a las personas LGBTI haciendo un acompañamiento eficiente por el conocimiento de los recursos específicos del territorio y sus necesidades.
- Sensibilizar a la población del municipio de la existencia de personas LGBTI, mediante la difusión de la puesta en marcha del servicio.
- Dar a conocer este servicio a las personas LGBTI y las personas que lo necesiten.
- Apoyar específico para presentar incidencias y denuncias por discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género o expresión de género y para realizar determinados trámites.
- Ofrecer información y recursos LGBTI a los diferentes servicios y equipamientos de la población o el territorio.

A QUIEN SE DIRIGE

A toda la población de Cornellà de Llobregat.

CANALS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Presencial: Centre Cívic Sant Ildefons. C/ De la Gerdera s/n - 08940 Cornellà de Llobregat

Teléfono: 93 375 63 29

Telemáticamente: <http://www.cornella.cat/ca/Igualtat.asp> - decolorscornella@gmail.com

Horari: Cada dijous setmanalment en horari de 10:00 a 13:00 h. i de 16:00 a 20:00 h

DEPARTAMENTO RESPONSABLE

Àrea de Cultura i Igualtat - Àrea de Gestió de Polítiques d'Igualtat.

PRECIO-TASA (SI/NO)

NO

IMPORTE TASA:

NO

NORMATIVA REGULADORA

- Ley 11/2014 del 10 de octubre para garantizar y velar por la protección de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal.
- Reglamento municipal.

TIPO DE SERVICIO: DIRECTO/INDIRECTO

DIRECTO.

DATOS DE CONTACTO

SAI – DECOLORS

Centro Cívico Sant Ildefons.

C/ De la Gerdera 08940 Cornellà de Llobregat

08940 Cornellà de Llobregat

Tel: 93 375 63 29 / 933770212 ext: 1711

Correo electrónico: decolorscornella@gmail.com

COMPROMISOS DE CALIDAD

Derechos personas usuarias en relación al servicio de atención:

- El SAI-decolorante proporcionará información correcta, veraz y actualizada sobre los servicios de atención y ámbitos de actuación que son de su competencia.
- El SAI-decolore proporcionará una atención por parte de personal especializado y conocedor de los recursos a disposición de las personas usuarias del servicio. Las profesionales actualizarán su formación a través de asistencia a cursos y jornadas especializadas.
- El SAI-decolorante dará respuesta a las solicitudes • solicitudes de atención por teléfono o vía mail, en un margen de tres días laborables.
- El SAI-decolorante atenderá las situaciones jurídicas de emergencia en un margen de cinco días laborables.

- El SAI-decolorante hará una acompañamiento a las personas usuarias en su proceso a través de diferentes entrevistas y seguimiento telefónico, hasta dar el seguimiento por finalizado.
- Prestará el servicio de atención de forma personalizada y confidencial

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Instancia ante el registro municipal

Correo electrónico a: decolorscornella@gmail.com

COMPROMISOS DE CALIDAD: INDICADORES

- Número de atenciones presenciales.
- Número de consultas telefónicas.
- Media de días transcurridos entre la solicitud y la atención.
- Media de días transcurridos para atender las solicitudes jurídicas de emergencia.
- Número de acciones formativas anuales recibido por parte del personal de atención. Al menos dos sesiones de formación anual.