

CARTA DE SERVEIS: SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI) DECOLORS

NOM DEL SERVEI: Servei d'atenció integral - DECOLORS

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 ES DIRIGEIX:

A tota la població jove i adulta de Cornellà de Llobregat.

CANALS PER ACCEDIR AL SERVEI:

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

Telefònic: 93 375 63 29

Virtual: Web: <http://www.cornella.cat/ca/lqualtat.asp>

Adreça Electrònica: decolorscornella@gmail.com

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

REGIDORIA I DEPARTAMENT RESPONSABLE:**Àrea de Cultura i Igualtat**

Responsable Política: Rocío García Pérez. Tinenta d'Alcaldia de Cultura i Igualtat

Responsable Tècnica: Núria Jiménez Garcia. Cap de l'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 30/92 de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal.

TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE O 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

Mail: 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 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.