

1. Identificació

Nom del servei LGTBI

El SAI és un servei d'atenció, assessorament, acompanyament i informació destinat a tota la població en general però, en especial, a aquelles persones LGTBI (lesbianes, gais, trans*), bisexuals i intersexuals) que hagin patit, pateixin o estiguin en risc de patir alguna situació de discriminació per raó d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere. El servei dona respostes properes i coordinades a les necessitats presentades. És de caràcter gratuït i municipal, pel què s'ofereix un espai obert a tota la ciutadania d'atenció directa i que respecta la discreció desitjada.

Des del servei, per tant, s'ofereix informació i assessorament entorn de totes aquelles qüestions que tenen a veure amb l'interès de conèixer aspectes vinculats amb les persones, realitats i recursos LGTBI, ja sigui per

Adreça C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa

Telèfon 938752310

Web www.manresa.cat

Adreces Electròniques sai@ajmanresa.cat

Horari De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Unitat Organitzativa Servei de drets socials

Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Feminismes i LGTBI

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Feminismes i LGTBI

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

Garantir que l'orientació sexual i la identitat o expressió de gènere no siguin un factor de discriminació de la ciutadania. Amb aquesta finalitat es desenvolupen accions, tant de sensibilització ciutadana com per atendre les necessitats integrals del col·lectiu com per enfortir la sensibilització ciutadana.

El punt central és garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, construint una Manresa més justa, diversa i respectuosa, generant tant activitats d'atenció directa com accions preventives i comunitàries.

Els valors essencials es centren en la igualtat de drets i oportunitats, així com el de respecte a la diversitat i la prevenció de la cultura de l'odi.

3. Serveis

SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI

Servei d'atenció, assessorament, acompanyament i informació destinat a tota la població en general però en especial a aquelles persones LGTBI (lesbianes, gais, trans(*), bisexuals i intersexuals). L'objectiu és que les persones del col·lectiu puguin desenvolupar el seu projecte vital amb igualtat de condicions i, per tant, es realitza assessorament especialitzat i derivacions a d'altres recursos quan la situació ho requereix.

El servei desenvolupa també actuacions grupals i acompanyament a l'entorn familiar del col·lectiu.

o Assessorament i acompanyament a persones LGTBI i familiars

Oficina d'informació i atenció del col·lectiu i de l'entorn familiar amb un enfoc integral. Es contempla informació i assessorament entorn de totes aquelles qüestions que tenen a veure amb l'interès de conèixer aspectes vinculats amb les persones, realitats i recursos LGTBI, ja sigui per temes personals, professionals o formatius. Facilem també informació sobre la situació legal, i assessorament i derivacions a recursos LGTBI de la ciutat o a altres, en cas de necessitat.

Com sol·licitar el servei

De manera presencial, a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa

Telèfon: 938752310

Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu LGTBI i entorn familiar.

o Assessorament i informació a professionals per entendre i/o abordar la discriminació LGTBIfòbica

El SAI ofereix assessorament específic a professionals i la possibilitat de programar formació adaptada als diferents àmbits professionals.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes

Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa

Telèfon: 938752310

Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Web: www.manresa.cat.

Destinatari/ies

Col·lectius professionals.

o Espai de trobada i socialització

El SAI genera un punt de trobada segur i que permet un intercanvi de la vivència de la situació que viuen les persones del col·lectiu. Aquesta activitat té un important caràcter de prevenció de situacions d'aïllament social degut a estigmes i prejudicis vers el col·lectiu. Les trobades s'adapten a diferents moments del cicle vital i interessos de les persones participants.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes.
Derivació des d'altres serveis i professionals.
Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
Telèfon: 938752310
Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu

o Gestió i tramitació del canvi de nom sentit en la targeta sanitària.

Acompanyament específic per fer el canvi de dades a nivell sanitari.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes al SAI
Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
Telèfon: 938752310
Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu LGBTI de totes les edats

o Suport i acompanyament per a presentar incidències i denúncies relacionades amb la discriminació per

Assessorament sobre els circuits i mecanismes de denúncia de situacions de discriminació.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email i xarxes socials al SAI
Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
Telèfon: 938752310
Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu LGTBI i entorn professional.

- SUPORT A LES ENTITATS I COL·LECTIUS LGTBI

A més de l'atenció integral a nivell individual, és fonamental facilitar l'autoorganització del col·lectiu i donar suport a la visibilitat dels seus drets i necessitats. Per aquest motiu, es contempla un espai d'acompanyament i enfortiment de les associacions i espais relacionals del col·lectiu.

Acompanyament a entitats i suport formatiu i tècnic en la programació de les seves activitats

Des del SAI LGTBI, per tal de fomentar el teixit associatiu de la ciutat donant suport a les entitats i col·lectius que treballin en l'àmbit LGTBI, oferim:

Informació i assessorament sobre recursos i subvencions de caràcter públic.

Suport tècnic i d'infraestructura a les iniciatives dels col·lectius i entitats LGTBI de la ciutat.

Suport formatiu i d'activitats.

Acompanyament en el format i continguts de les activitats

Cessió de materials: carpes del punt lila, tríptics, bosses coeducatives

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes al SAI

Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa

Telèfon: 938752310

Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Entitats del col·lectiu i d'altres sectors interessades en la temàtica

Suport econòmic a entitats que treballen pels drets del col·lectiu LGTBI: convocatòria de subvencions de c

Té per objecte el foment de projectes i activitats que tinguin com a objectiu la prevenció i l'eradicació de la LGTBifòbia, la compensació de dèficits de suport social ide situacions de vulnerabilitat relacionades amb la diversitat afectiva, sexual i de gènere, la promoció de polítiques d'igualtat i el respecte a la diversitat i als drets fonamentals que es duguin a terme a la ciutat de Manresa

Com sol·licitar el servei

- Per internet: imprescindible tenir certificat digital de l'entitat i realitzar la sol·licitud dintre del termini anual publicat

<https://www.manresa.cat/web/menu/4220-ajuts-i-subvencions>

Destinatari/ies

Qui ho pot demanar

- Les entitats han d'estar inscrites al Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes de Manresa.

- També ho poden demanar els grups de fet formats per tres o més persones, la majoria de les quals han d'estar empadronades al municipi de Manresa.

:- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA

Per tal de treballar per trencar amb les discriminacions per motius d'orientació sexual, identitat i expressió de gènere, des del SAI LGTBI s'organitzen tallers i campanyes adaptades a diferents àmbits. Aquestes activitats pretenen ser una línia més d'actuació dins de la tasca de sensibilització i formació encarada a la població de Manresa, en el camí per la construcció d'una ciutat més justa i lliure de discriminacions.

Activitats de prevenció específiques per a l'àmbit educatiu.

L'àmbit de l'educació formal i no formal és un espai essencial de prevenció i detecció de factors de discriminació. Aquesta activitat vol dotar d'eines per tal d'oferir activitats de dinamització i formatives que donin eines als professionals de l'educació i alhora aportin elements de reflexió amb els grups d'infants i joves.

Temàtiques principals:

La construcció social del gènere i el respecte a la diversitat afectiva sexual i de gènere.

La orientació afectiva sexual, la identitat i expressió de gènere.

La LGTBIfòbia.

Mites i estereotips.

Com sol·licitar el servei

Sol·licitud: sai@ajmanresa.cat o bé al telèfon 93 875 23 10.

Destinatari/ies

Centres educatius i moviment de lleure

Campanyes de commemoració de diades i dies internacionals

Entorn dels dies internacionals significatius per al col·lectiu, es genera un programa d'activitats per visibilitzar especialment els drets i la prevenció de factors de discriminació.

Com sol·licitar el servei

Participació oberta a les activitats o inscripcions en algunes de les actuacions.

Destinatari/ies

Població en general

Campanyes de prevenció de les violències masclistes i LGTBIfòbiques en espais d'oci.

Facilitar els diferents materials i protocols que des de l'Ajuntament de Manresa s'han generat en el marc de la prevenció i la sensibilització contra les agressions sexistes en espais públics d'oci nocturn.

L'objectiu d'aquestes mesures d'acció és aconseguir desnaturalitzar els comportaments més arrelats socialment que fonamenten el circuit de violències masclistes i LGTBI-fòbiques. Es treballa per contribuir en l'erradicació dels assetjaments, agressions verbals i qualsevol tipus de violències sexuals en els contextos d'oci nocturn en espais públics i aconseguir que els espais de socialització no estiguin condicionats per raó de sexe, orientació o identitat de gènere.

Com sol·licitar el servei

Participació oberta.

Destinatari/ies

Població en general

Formació adaptades a grups específics: professionals, entitats, institucions

La formació a col·lectius és un factor preventiu essencial, especilament pensant en aquells agents multiplicadors o que tenen responsabilitats d'atenció al públic i/o de guiatge del disseny de porgramacions o serveis que s'ofereixen al conjunt de la ciutadania.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes socials al SAI
 Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
 Telèfon: 938752310
 Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
 Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
 Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectius professionals, empresarials i institucions que organitzen activitats obertes a la ciutadania

Servei de préstec de materials de sensibilització i formatius

Fons documental adaptat a diferents edats i nivells d'aprofundiment:
 .Llibres en préstec "biblioteca LGTBI" : contes, còmics, assajos i llibres de reflexió
 .Guies formatives
 .Material visual

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònic, email i xarxes
 Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
 Telèfon: 938752310
 Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
 Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
 Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Ciutadania en general

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	100% resposta a sol·licitud de canvi de nom a la tarja sanitària	Registre SAI	100%
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	3 trobades anuals	Registre SAI	Mes gran o igual que 3
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	7 dies d'espera màxim	Registre SAI	Mes petit o igual que Numèric, 7 o menor
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	Número de cursos formatius adaptats a col·lectius professionals: 2	Registre del SAI	Mes gran o igual que 2
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	Temps d'espera per a respondre les demandes d'informació: menys de 7 dies	Numèric	Mes petit o igual que igual o inferior a 7
- SUPORT A LES ENTITATS I COL·LECTIUS LGTBI	1 Convocatòria anual de subvencions de concurrència pública	Anunci de la convocatòria i resolució	1
- SUPORT A LES ENTITATS I COL·LECTIUS LGTBI	Es dona resposta al 90% de les sol·licituds de suport de les entitats	Registre SAI	Mes gran o igual que 90

- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	2 campanyes anuals en espais d'oci de la ciutat	Registre SAI	Mes gran o igual que 2
- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	2 campanyes anuals organitzades conjuntament amb les entitats	Registre SAI	2
- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	2 cursos formatius adreçats a diferents sectors	Registre SAI	2
- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	Atenció del 90% de sol·licituds en un termini màxim de 15 dies	Registre SAI	Mes gran o igual que 90%

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1)Aprovació per part del Ple municipal
- 2)Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1)l'oferta de serveis,
- 2)els compromisos, indicadors i objectius,
- 3)els drets i deures de la ciutadania i
- 4)les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 16/02/2023

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.