

## Dades identificatives, objectius i finalitat de l'organització

La unitat responsable d'aquesta carta és el Servei d'Igualtat i Drets Cívics, adscrit a l'Àrea de Igualtat i Drets Cívics i que té en el marc de les competències de l'Ajuntament de Palma, la responsabilitat de dissenyar, coordinar i gestionar programes específics de prevenció contra la violència de gènere i serveis d'atenció integral per a víctimes de violència de gènere.

Amb aquesta Carta de compromisos volem impulsar la millora contínua del Servei per a oferir una atenció integral i de qualitat.

L'atenció integral a les víctimes de violència de gènere i el treball per a eradicar la violència s'han d'entendre dins el marc de la col·laboració i la complementació amb la xarxa de serveis més àmplia. L'Ajuntament vetllarà per mantenir i reforçar els vincles que possibilitin el treball en xarxa, ja que és la suma d'esforços la que propiciarà l'avanç.

## Formes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i termini de contestació

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- Les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal.
- El Servei d'Atenció Telefònica SAT-010.
- El web de l'Ajuntament de Palma.
- El Registre Municipal.

Encara que el servei té un termini de resolució de queixes establert de 7 dies laborables com a màxim, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

## Presentació de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Palma ha implantat un model de gestió de la qualitat basat en la millora contínua que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient. La gestió de la qualitat consisteix a saber què ens demana la ciutadania, oferir-li el servei que demana i millorar-lo contínuament.

En aquest context, l'Ajuntament de Palma ha optat, entre d'altres iniciatives de modernització, per implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels serveis.

Pertant, la missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos és definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar-ne els resultats.

L'Ajuntament de Palma pretén, doncs, ser una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna. Aquest marcs desplega i concreta a través de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció integral a la Violència de Gènere

## Informació de contacte

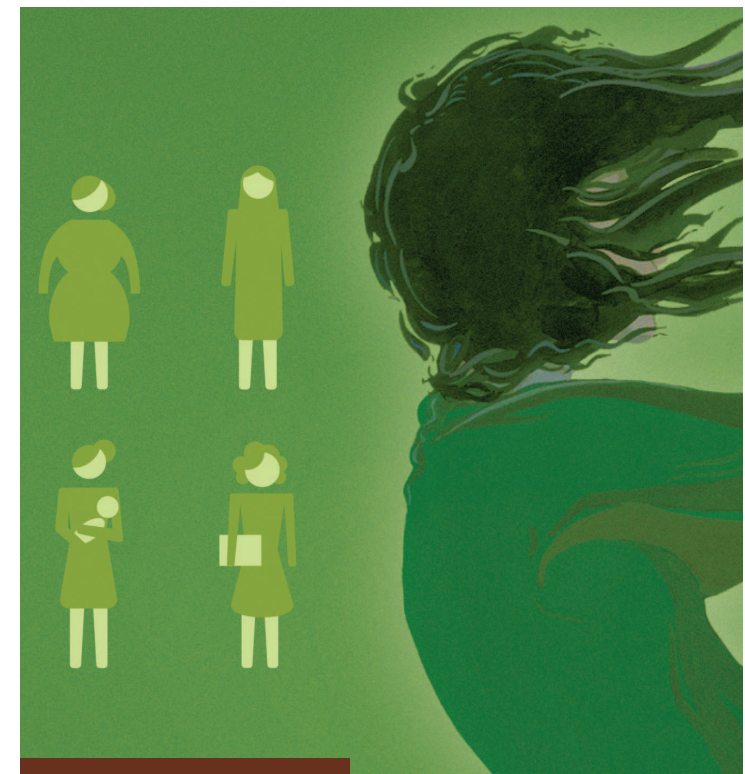
- 1** Oficines: Centre Flassaders. Calle de la Ferreria, 10, 3r pis. 07002 Palma.  
**Tel: 971 227 400 Fax: 971 721 628**
- 2** Horari d'atenció:  
De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00h.  
Dimarts de 16.00 a 18.30h. (o un altre horabaixa concertat prèviament, segons les necessitats de la persona usuària).
- 3** Web: [www.pactepalma.com](http://www.pactepalma.com) / [www.palma.cat](http://www.palma.cat)  
Adreça electrònica: [violenciagenere@palma.cat](mailto:violenciagenere@palma.cat)



# Servei d'Atenció integral a la Violència de Gènere



**PACTE PALMA**  
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE



Ajuntament  de Palma

Gener 2011 v\_5\_0

Carta de  
Compromisos



## Relació dels serveis prestats

- Atenció a víctimes de violència de gènere, que inclou l'acompanyament per interposar la denúncia o realitzar gestions a jutjats, serveis sanitaris, socials i d'altres i la tramitació de tele-assistència mòbil per a víctimes amb ordre de protecció.
- Atenció psicoeducativa individual i grupal a fills i filles de víctimes de violència de gènere.
- Atenció psicosocial individual i grupal a les persones agressores.
- Coordinació i complementació entre serveis per a fer efectiu el tractament integral i en xarxa de la violència de gènere.

## Formes de participació de l'usuari o usuària en el procés d'elaboració i avaluació de la carta

La ciutadania pot participar en el desenvolupament d'aquesta Carta a través de:

- La contestació de la enquesta de satisfacció.
- La formulació de suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals prevists.
- Reunions anuals, segons estableixi la unitat responsable de la Carta.

## Mesures d'esmena o compensació

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts, se segueix el procés propi del Sistema de Qualitat de l'Ajuntament de Palma per a corregir-la. A més, el Departament de Qualitat envia una comunicació a la persona usuària en que la informa de les mesures correctores a adoptar, si es facilita una adreça electrònica a aquest efecte.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries, atès el seu caràcter d'administració pública.

COMPROMISOS	INDICADORS
<b>1</b> El temps d'espera entre la demanda i la data d'atenció proposada pel servei d'atenció a víctimes de violència de gènere, no ha de ser superior a 3 dies hàbils en el 90% de les demandes i a 6 dies hàbils en el 10% restant.	<b>1</b> Percentatge de casos als que el temps d'espera entre la demanda i la data proposada d'atenció no supera els 3 dies hàbils.
<b>2</b> Disponibilitat d'acompanyament a les persones usuàries del servei d'atenció a víctimes de violència de gènere en el 100% de casos, a interposar denúncia, dins l'horari d'atenció del servei.	<b>2</b> Percentatge d'acompanyaments realitzats en relació als sol·licitats.
<b>3</b> El termini màxim entre la petició del TAM per part de la persona usuària fins la sortida de la demanda cap a Creu Roja serà d'un màxim de 2 dies hàbils.	<b>3</b> Mitjana de temps que transcorre entre el dia de la petició del TAM i la sortida de la petició cap a Creu Roja.
<b>4</b> Valoració de les demandes d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles, en un termini no superior a 15 dies hàbils en el 95 % dels casos i en el 5% restant no serà superior a 21 dies hàbils.	<b>4</b> Percentatge de casos als quals el temps d'espera entre la demanda d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles i la seva valoració no es superior a 15 dies hàbils.
<b>5</b> Donar resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores, en un termini inferior a 5 dies hàbils en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior a 11 dies hàbils.	<b>5</b> Percentatge de casos als quals el temps de resposta a les demandes d'atenció de les persones agressores es inferior a 5 dies hàbils.
<b>6</b> Avaluarem el grau de satisfacció de les persones ateses i obtindrem un resultat en un 80% d'entre 4 i 5 (en una escala d'1 a 5).	<b>6</b> Índex de satisfacció de les persones ateses.
<b>7</b> Avaluarem el grau de satisfacció dels professionals que mantenen contacte amb el nostre servei. L'índex de satisfacció sobre el servei rebut, serà superior a un 8 de mitjana a les qüestions de l'enquesta.	<b>7</b> Índex de satisfacció dels professionals que mantenen contacte amb el nostre servei.
<b>8</b> Contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei en un temps igual o inferior a 7 dies laborables.	<b>8</b> Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 7 dies laborables.

## Formes de consulta de la normativa aplicable i dels drets i deures concrets dels usuaris i usuàries

La normativa aplicable i els drets i deures de l'usuari o usuària es poden consultar al document matriu de la Carta publicat al web.

## Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, es publiquen mensualment al web municipal els resultats del mesurament dels indicadors de la taula anterior.