

## COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AL SERVEI D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE

### Tots i totes contra la violència domèstica i de gènere

La discriminació de les dones té en la violència domèstica i la de gènere la seva manifestació més brutal. Afortunadament, la societat n'ha pres consciència i reclama de les institucions una actuació decidida i efectiva, que no pot ser limitada a un àrea de govern en concret, sinó que ha de ser transversal i coordinada.

En aquest sentit i mitjançant un conveni de col·laboració, l'Ajuntament de Palma (a través de la Policia Local) i el Govern de les Illes Balears (a través de l'Oficina d'Atenció a les Víctimes del Delicte) continuen amb la implantació d'aquesta Carta de Serveis. El principal objectiu és millorar l'assistència a les víctimes dels delictes esmentats i informar-les dels seus drets, dels serveis de què poden disposar i dels compromisos de qualitat que es poden oferir.

Voldríem que aquesta mesura fos útil a totes les víctimes d'aquesta delinqüència que, amb un gran esforç de tots i de totes, hem d'aconseguir eradicar de la nostra societat.

Novembre de 2008



### ADRECES, HORARIS I TELÈFONS

#### Oficines de denúncies de la Policia Local de Palma

- Ponent:** avinguda de Sant Ferran, s/n. Tel. 971 225500 (24 hores)
- Centre:** c. Jaume Lluís Garau, 6. Tel. 971 225919 (de 10 a 13:30 h i de 17 a 20 h)
- Nord:** c. Felip II, 19. Tel. 971 758487 (de 9 a 13 h i de 17 a 19.30 h)
- Llevant:** c. José de Diego, 4. Tel. 971 420001 (de 9 a 13 h i de 17 a 19.30 h)
- Platja de Palma:** avinguda d'Amèrica, s/n. Tel. 971 225890 (de 10 a 13 h i de 17 a 20 h)

Correu electrònic: [victimes@pol.a-palma.es](mailto:victimes@pol.a-palma.es)

#### Oficines d'Ajuda a Víctimes del Delicte a Palma

(Govern de les Illes Balears – Conselleria de Presidència)

- Palma – Policia Local:** avinguda de Sant Ferran, s/n. Tel. 971 452583.
- Horari:** dilluns, dimecres i divendres de 9.30 a 13.30 h
- Palma – Jutjats:** avinguda d'Alemanya, 5, sot. Tel. 971 714668 i 971 722797. Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Correu electrònic: [oavd@caib.es](mailto:oavd@caib.es)



Policia Local de Palma



“Cream seguretat i milloram la qualitat de vida”<sup>®</sup>

## Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere

Carta de serveis



Ajuntament  de Palma

## QUINS SERVEIS PRESTAM?

### 1. RESPOSTA A EMERGÈNCIES (092-112)

- atenció prioritària a aquests serveis
- activació d'assistència mèdica d'urgència (si pertoca)

### 2. ATENCIÓ A DEPENDÈNCIES POLICIALS

- assistència psicològica immediata en estat de crisi emocional.
- derivació per a teràpia psicològica posterior (si pertoca)
- servei d'interpret
- especialització dels agents implicats
- tramitació preferent dels atestats, judicis ràpids i ordres de protecció (OP)
- assessorament jurídic

### 3. ASSIGNACIÓ DE POLICIA TUTOR A CADA VÍCTIMA. SEGUIMENT ESPECIALITZAT I PERSONALITZAT

- seguiment del cas i suport a la víctima, mobilització dels recursos assistencials existents
- assistència mitjançant telefonia mòbil amb localització GPS (si pertoca)
- coordinació amb el/la policia de barri perquè en tingui coneixement
- control de les persones agressores per part de la Unitat d'Intervenció Immediata (UII)

### 4. AVALUACIÓ, INFORMACIÓ, FORMACIÓ I COMUNICACIÓ

- formació del nostre personal a l'Escola Municipal de Formació
- gestió prioritària de les queixes sobre els serveis de la Carta
- avaluació del grau de satisfacció sobre el nostre servei
- publicació mensual a la web de l'Ajuntament i presentació de l'informe anual, juntament amb l'OAVD, sobre el grau de consecució dels objectius d'aquesta Carta de serveis

## A QUÈ ENS COMPROMETEM?

1. Acudirem en els casos **d'urgència** al lloc de l'incident en un temps de resposta no superior als **9 minuts**.  
Oferrim sempre assistència psicològica.
2. El temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg serà inferior a 20 minuts
3. Recollirem la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts, des de l'arribada del/de la denunciante o bé des que finalitzi l'atenció psicològica
4. Assignarem a cada víctima un/una agent tutor per fer un seguiment personalitzat.
5. Farem un seguiment específic de tots els agressors de les víctimes tutoritzades amb OP en vigor, mitjançant la UII.
6. Contestarem les queixes que es puguin generar, en un termini màxim de 15 dies.
7. Avaluarem el grau de satisfacció de les víctimes del nostre servei (sondeig telefònic almenys a un 30% de les persones ateses).
8. Publicarem mensualment a la web municipal un informe d'activitat. Anualment en farem balanç davant el mitjans de comunicació.

## COM ENS AVALUAM?

- ▶ Resposta inferior a 9 minuts en el 90% de les urgències
- ▶ Resposta inferior a 20 minuts en el 90% de les atencions realitzades
- ▶ Espera inferior a 20 minuts en el 90% de denúncies
- ▶ Tutorització del 90% de les víctimes
- ▶ El 100% de les persones agressores
- ▶ El 100% de queixes
- ▶ L'índex de satisfacció sobre el servei rebut serà favorable en un percentatge superior al 80%
- ▶ El 100% de mesos i anys

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

La ciutadania té a la seva disposició fulls de queixes i suggeriments a les dependències policials, a qualsevol oficina municipal (UIAP), a la web de la Policia Local de Palma (<http://policia.palmademallorca.es/>) i a la web de la CAIB (<http://web2.caib.es/qssi/index.ct.jsp>).

També es poden presentar queixes i suggeriments per telèfon o correu electrònic:

- Atenció telefònica de la Policia Local: **010**
- Correu electrònic (Policia): [policia@a-palma.es](mailto:policia@a-palma.es)



Govern de les Illes Balears



Ajuntament de Palma



En el marc del Pla de modernització i qualitat de l'Ajuntament de Palma, la Policia Local ha establert aquesta Carta de serveis amb uns compromisos concrets que assumeix davant la ciutadania.

Si teniu algun suggeriment que permeti millorar aquest document, us pregam que ens el faceu arribar mitjançant un dels sistemes indicats anteriorment.