



Carta de Serveis

Regidoria d'Igualtat

Presentació

La Regidoria d'Igualtat impulsa accions dirigides a promoure canvis en les actituds, comportaments i estructures socials per aconseguir que dones i homes tinguin les mateixes oportunitats de participar en igualtat en la vida política, social, cultural, econòmica i laboral.

Es tracta d'establir un marc únic d'actuació que permeti unificar les actuacions de promoció de la igualtat posades en marxa per diferents departaments municipals en coordinació amb altres administracions i institucions.

La present Carta de Serveis pretén ser un instrument al servei de les persones, visitants i ciutadania de Benidorm, que millori la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria d'Igualtat posa a la seua disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seues necessitats.



Principis fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria d'Igualtat és un document informatiu dirigit a les persones, visitants i ciutadania de Benidorm, en el qual es recullen els serveis prestats així com els drets que els assisteixen al mateix temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

Què és la regidoria d'igualtat?

La Regidoria d'Igualtat de l'Ajuntament de Benidorm promou i integra el principi d'igualtat en les polítiques municipals i contempla la prevenció de la desigualtat entre homes i dones i la discriminació per motius d'orientació sexual o identitat de gènere.

Quina és la nostra visió de futur?

La Regidoria d'Igualtat impulsa i fomenta aquelles iniciatives encaminades al desenvolupament de les polítiques d'igualtat de gènere i igualtat en la diversitat LGTBI, mitjançant el desenvolupament d'accions concretes i facilitant suports a col·lectius socials.

Aspirem a aconseguir la reducció de les desigualtats existents entre homes i dones en diferents àmbits i la discriminació de les persones per raó de la seua orientació sexual o identitat de gènere. Volem contribuir a la prevenció i erradicació de la violència contra les dones i xiquetes.

Serveis que prestem

Polítiques públiques municipals.

- Informació i formació per a la incorporació de la perspectiva de gènere i diversitat LGTBI, en el funcionament de les àrees municipals i de les associacions.

Igualtat d'oportunitats entre homes i dones.

- “Servei d'Informació a la Dona”. Informació a dones sobre temes i activitats relacionades amb la igualtat.
- Accions de promoció de la igualtat (sensibilització i formació).
- Suport a l'associacionisme femení.

Violència de Gènere.

- “Servei d'Informació a la Dona”. Informació a dones en Violència de Gènere.
- Sensibilització, prevenció i formació en violència de gènere.

Igualtat en la diversitat LGTBI

- Informació a la ciutadania sobre temes i activitats relacionades amb la diversitat LGTBI.
- Accions de sensibilització, prevenció i formació LGTBI.
- Suport a l'associacionisme LGTBI.

Plans d'igualtat en les empreses

- Avaluacions i visats.
- Informació a empreses

Compromisos i indicadors

Compromisos	Indicadors
1. Convocar el Consell de Dones per a la Igualtat, almenys dues vegades a l'any.	Nombre de convocatòries realitzades
2. Difondre i comunicar accions i esdeveniments de la regidoria en Xarxes Socials.	Percentatge de comunicacions realitzades respecte a les accions empreses
3. Atendre totes les demandes d'informació (gènere / LGTBI) en un termini màxim de 8 dies (excloent període vacacional).	Percentatge de persones ateses en un termini superior al marcat
4. Atendre totes les demandes de suport de les associacions en un termini màxim de 8 dies (excloent període vacacional).	Percentatge de demandes ateses en un termini superior al marcat
5. Realitzar, almenys, 4 accions de promoció de la igualtat (sensibilització i formació).	Nombre d'accions realitzades
6. Realitzar, almenys, 4 accions en Violència de Gènere (sensibilització, prevenció o formació).	Nombre d'accions realitzades
7. Realitzar, almenys, 4 accions de l'àrea d'igualtat en la diversitat LGTBI (sensibilització, prevenció o formació).	Nombre d'accions realitzades

Drets dels visitants i usuaris

- Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació del servei requerit.
- Rebre informació dels procediments i tràmits necessaris per a accedir a les activitats del servei i per al seu exercici de manera presencial, telefònica i electrònica de manera eficaç i ràpida.
- Ser tractat amb respecte i consideració.
- En la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria d'Igualtat. S'aplicarà la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal vigent.
- La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics.
- Col·laborar i participar amb la Regidoria d'Igualtat formulant consultes, propostes o comentaris personalment, a través del correu electrònic, per telèfon o mitjançant correu postal.

Així mateix, es reconeixen els drets previstos en l'art. 13 de la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

D'altra banda, totes les veïnes i veïns de Benidorm, majors d'edat, sense restriccions en els seus drets per causa judicial i no incursos en declaració d'incapacitat judicial, tenen el dret d'intervindre en la gestió dels assumptes públics locals directament o mitjançant associacions ciutadanes legalment inscrites que tinguen el seu domicili social a la ciutat de Benidorm, utilitzant els òrgans i canals de participació establits en les lleis i en el Reglament de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Benidorm.

Així, el Reglament de Participació Ciutadana preveu la possibilitat d'intervindre en les sessions públiques municipals, el procediment d'iniciativa ciutadana o les consultes populars entre altres i que totes les persones tenen dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments respecte a l'activitat municipal i dels serveis públics locals, sense perjudici del seu dret d'interposar els recursos administratius o jurisdiccionals pertinents.

Així mateix preveu òrgans de participació veïnal com el Consell de la Ciutat i el Consell Veïnal.

Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria d'Igualtat proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici del dret de la ciutadania a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents, previst en el Reglament de Participació Ciutadana.
- Comunicació de disculpes del màxim responsable del servei en la qual s'informe de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable del servei en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o a través de la seu electrònica per a flexibilitzar i agilitar la resposta.

Horaris, localització i contacte

Adreça: Centre Social "Jelena",

Carrer de les Oliveres, 11

Horari: de 8 a 13 h. (hivern) / 8 a 14 h. (estiu)

Telf: 96 586 02 26

Web: <http://www.benidorm.org/>