

## Dades identificatives i finalitat de l'organització

L'Ajuntament de Palma dona resposta a les necessitats de les víctimes de violència domèstica i violència masclista a través de les següents unitats responsables d'aquesta Carta: la Policia Local, el Servei d'atenció integral a la violència masclista i el Servei d'acolliment a víctimes de violència masclista.

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

**Missió:** treballar amb les persones afectades (implicades) de forma integral i donar cobertura especialitzada a les tasques relacionades amb la violència domèstica i violència masclista.

**Visió:** prevenir i atendre les situacions de violència domèstica i violència masclista assistint les persones implicades de forma integral, així com disminuir les seves conseqüències manifestades a través de la victimització secundària.

**Valors:** protegir les persones víctimes, tolerar i respectar les decisions de les persones implicades i intervenir integralment, treballant en xarxa per a donar suport a les persones implicades des de tots els àmbits competència de l'Ajuntament.

## 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:

- contestant les enquestes de satisfacció pertinents de cada servei
- formulant suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals prevists
- mitjançant reunions anuals, segons estableixi la unitat responsable de la Carta

## 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

## Presentació de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2003, és per tant, 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 per a millorar-los i comunicar-ne els resultats.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de compromisos dels serveis municipals contra la violència domèstica i violència masclista.

## Informació de contacte

### Servei de Policia Local

- **Oficina de Denúncies.** Oest: avinguda de Sant Ferran, s/n.
- **Telèfon:** 971 225500 (24 hores)
- **Adreça electrònica:** [victimes@pol.palma.cat](mailto:victimes@pol.palma.cat)

### Servei d'atenció integral a víctimes de violència masclista

- **Adreça:** C/Ferreria, 10. 07002 Palma
- **Telèfon:** 971 22 74 00 Fax 971 72 16 28
- **Adreça electrònica:** [violenciagenere@palma.cat](mailto:violenciagenere@palma.cat)
- **Horari d'atenció:** de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts de 16 a 18.30 h

### Servei d'acolliment a víctimes de violència masclista

- **Telèfon:** 971 465809
- **Web:** [www.palma.cat](http://www.palma.cat)

# Serveis municipals contra la violència domèstica i violència masclista



Ajuntament  de Palma

Març 2025 v\_13\_0

Carta de  
compromisos



## Relació dels serveis prestats

### Serveis prestats per la Policia Local:

- resposta a emergències (092-112).
- assistència psicològica immediata en el cas d'afectació emocional que ho aconselli.
- presa de denúncia, instrucció integral dels atestats i tramitació preferent dels judicis ràpids i les ordres de protecció (OP).
- seguiment especialitzat i personalitzat, i assignació de policia tutor.
- desenvolupament de les mesures de protecció mitjançant la Policia de Barri i la Unitat Nocturna.
- control dels agressors/res per part d'agents de la Unitat d'intervenció Immediata (UII).
- realització de cursos d'autoprotecció per a dones víctimes de violència de gènere.

### Serveis prestats pel servei d'atenció integral a víctimes de violència masclista:

- atenció a víctimes de violència masclista:
  - informació, orientació i assessorament a víctimes de violència masclista i als professionals que les atenen en temes de violència masclista–
  - acompanyament per a interposar la denúncia o fer gestions a jutjats, serveis sanitaris, socials i d'altres.
  - tramitació de teleassistència mòbil per a víctimes amb ordre de protecció.
- atenció psicoeducativa individual i grupal a fills i filles de víctimes de violència masclista–
- atenció psicosocial individual i grupal als agressors/res.
- coordinació i complementació entre serveis per a fer efectiu el tractament integral i en xarxa de la violència masclista–

### Serveis prestats pel Servei d'acolliment a víctimes de violència masclista:

- serveis d'informació, assessorament i orientació.
- servei d'acolliment, allotjament, convivència i manutenció a persones.
- servei de promoció social, promoció formatiu laboral, atenció psicològica i suport escolar i de lleure de les persones ateses.
- serveis de gestió d'intervenció i sensibilització comunitària.
- serveis de suport a l'autonomia des de pisos tutelats.

## Mesures d'esmena o compensació.

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar. L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública. Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, té a la seva disposició les formes d'interposar una queixa o fer un suggeriment tal com es recull al document matriu publicat al web.

### 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 publicaran al web municipal els resultats del seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

| COMPROMISOS DE QUALITAT                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. La Policia local acudirà d'urgència al lloc de l'incident</b> i en el 80% dels casos el temps de resposta per a la unitat comissionada serà <b>com a màxim de 9 minuts</b> .                                                                                                                  |
| <b>2. A l'oficina de la Policia local s'oferirà sempre assistència psicològica</b> i, si és requerida, <b>el temps d'espera fins l'arribada del psicòleg/loga serà inferior a 30 minuts</b> en el 95% de les atencions.                                                                             |
| <b>3. La Policia Local recollirà la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts</b> en el 90% dels casos, des de l'arribada del/de la denunciante o bé des que finalitzi l'atenció psicològica i/o de l'interpret.                                                                          |
| <b>4. El nivell de satisfacció del servei d'atenció psicològica a Policia local</b> , quant a l'atenció rebuda, serà "molt adequada" per a un 85% de les persones usuàries. El 15% restant l'avaluarà almenys com "correcta".                                                                       |
| <b>5. Les dones víctimes ateses pel Servei d'atenció integral a la violència masclista tindran a la seva disposició l'oferta d'acompanyament per a interposar denúncia</b> , dins l'horari d'atenció del servei, <b>*1</b> en el 100% de casos.                                                     |
| <b>6. El temps d'espera</b> entre la demanda i la data d'atenció proposada pel Programa d'atenció a víctimes del Servei d'atenció integral a la violència masclista <b>no serà superior a 3 dies laborables</b> en el 90% de les demandes.                                                          |
| <b>7. Es farà la valoració</b> de les demandes d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles <b>en un termini no superior a 15 dies laborables</b> en el 95 % dels casos.                                                                                             |
| <b>8. Es donarà resposta a totes les demandes d'atenció dels agressor/res</b> en un <b>termini inferior a 5 dies laborables</b> en el 90% dels casos.                                                                                                                                               |
| <b>9. El nivell de satisfacció del servei d'atenció integral a víctimes de violència masclista</b> , quant a l'atenció i l'empatia de les persones que presten el servei, serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 85% de les <b>persones usuàries</b> .                      |
| <b>10. Realitzarem la valoració policial de risc (VPR) el mateix dia o el dia següent</b> des de la denúncia en el 95% dels casos de VG.                                                                                                                                                            |
| <b>11. S'assignarà un/una agent tutor/a</b> al 100% de les persones competència de la Policia Local.                                                                                                                                                                                                |
| <b>12. En el 100% dels casos</b> es realitzarà un <b>seguiment específic dels agressors</b> de les víctimes usuàries del nostre servei, localitzades a Palma i amb OP en vigor, segons els protocols interns.                                                                                       |
| <b>13. S'oferiran dos cursos anuals d'autoprotecció</b> adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals).                                                                                                                                                                           |
| <b>14. El nivell de satisfacció de les persones ateses quant al servei rebut per part de la Policia</b> serà avaluat per damunt d'acceptable en un percentatge superior al 90%.                                                                                                                     |
| <b>15. En el 100% dels casos en què la petició d'acollida sigui en situació d'emergència es farà el mateix dia.</b>                                                                                                                                                                                 |
| <b>16. En el 100% dels casos en què la petició d'acollida no sigui en situació d'emergència es farà en un termini màxim de 72 hores laborables.</b>                                                                                                                                                 |
| <b>17. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda durant l'estada al centre</b> serà superior a 8 punts de mitjana.                                                                                                                                                                          |
| <b>18. El nivell de satisfacció quant a la millora de la situació i la sortida del centre</b> serà superior a 8 punts de mitjana.                                                                                                                                                                   |
| <b>19. Quant a la millora de la seguretat de les dones</b> , totes les persones usuàries ateses al SAIVM, <b>víctimes de violència de gènere*2</b> tindran una valoració de risc a la primera entrevista, sempre que no la tinguin feta prèviament.                                                 |
| <b>20. Quant a la millora de la seguretat de les dones</b> , totes les persones usuàries acollides al SAMVVM, <b>víctimes de violència de gènere*2</b> tindran una valoració de risc en un màxim de 5 dies laborables des de que son acollides al servei, sempre que no la tinguin feta prèviament. |
| <b>21. El 100% de les queixes relatives a la gestió dels serveis contra la violència domèstica i de gènere</b> es respondrà en un termini màxim de 15 dies laborables.                                                                                                                              |

**\*1 Horari del servei d'acompanyament: de 9 a 14 hores de dilluns a divendres, i els dimarts horabaixa de 16 a 18.30 hores.**

**\*2 SAIVM: Servei d'Atenció Integral a les Víctimes de Violència Masclista. SAMVVM: Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència Masclista.**

**INDICADORS:** es poden consultar els indicadors de seguiment dels compromisos al web municipal.