



ACORD PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LOCAL PER LES PERSONES LGBTI ENTRE LA DIRECCIÓ GENERAL D'IGUALTAT I L'AJUNTAMENT D'AMPOSTA

La Llei 11/2014, del 10 d'octubre per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (en endavant LGBTI) té, entre els seus objectius, vetllar per la protecció dels drets de les persones LGBTI. En aquest sentit la prestació d'un servei d'atenció integral juga un paper fonamental.

El present acord entre la Direcció General d'Igualtat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'Ajuntament d'Amposta desenvolupa el model local de la prestació del servei que formarà part de la xarxa de serveis d'atenció integral de Catalunya.

1.- BASE LEGAL

El present acord es fonamenta en el desplegament dels següents articles de la 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:

Article 3.2 Àmbit d'aplicació i garantia de compliment

"La Generalitat i els ens locals han de garantir el compliment d'aquesta llei i promoure les condicions per a fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius".

Article 6. Principis orientadors de l'actuació dels poders públics

"D'acord amb els principis orientadors que inspiren aquesta llei, l'actuació dels poders públics amb relació a les persones LGBTI ha de:

h) Assegurar la cooperació interadministrativa".

Article 9. Servei d'atenció integral

1. L'òrgan coordinador de les polítiques LGBTI ha d'oferir un servei d'atenció integral per a atendre les persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats d'aquestes persones.

2. Als efectes del que estableix l'apartat 1, i amb l'objectiu de garantir l'accés dels ciutadans a aquest servei, s'ha de procurar una atenció permanent amb personal que tingui formació en matèria de conductes discriminatòries i en l'ús eficaç i eficient dels mitjans electrònics.

3. Els professionals adscrits a aquest servei han de tenir formació relacionada amb els drets civils i en matèria de no-discriminació.

2.- OBJECTIUS

Aquest servei d'atenció integral persegueix els objectius següents:

2.1. Oferir un servei d'atenció municipal o territorial de proximitat per a les persones LGBTI i aquelles que s'adrecin per qüestions de diversitat sexual, orientació sexual i identitat o expressió de gènere.

2.2 Donar una atenció integral i de qualitat a les persones LGBTI fent un acompanyament eficient pel coneixement dels recursos específics del territori i llurs necessitats.

2.3 Facilitar la coordinació institucional de les accions locals i territorials, per agilitzar i millorar l'acció política i les respostes a la ciutadania a partir d'una xarxa de professionals i serveis que facilitin l'optimització dels recursos.

2.4 Sensibilitzar a la població del municipi de l'existència de persones LGBTI, mitjançant la difusió de la posada en marxa del servei

2.6 Donar suport específic per presentar incidències i denúncies per discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere i per realitzar determinats tràmits.

2.5 Oferir informació i recursos LGBTI als diferents serveis i equipaments de la població o el territori.

3.- PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 Donar informació

El SAI té l'encàrrec de donar la informació requerida sobre temàtica LGBTI, segons els àmbits d'actuació i de competències.

- Informació de les entitats: Qualsevol informació que tingui a veure amb els àmbits específics que treballi una entitat en qüestió.
- Informació de l'administració local: Tota aquella informació el contingut de la qual sigui competència local, es donarà la resposta directament des del SAI local.
- Informació de l'administració de la Generalitat: Tota aquella informació el contingut de la qual sigui de competència de l'Administració de la Generalitat, s'haurà de consultar al Servei d'Atenció Integral del territori.
- Informació de l'administració Estatal: Tota aquella informació que sigui d'àmbit estatal, s'haurà de consultar al Servei d'Atenció Integral del Territori.

3.2 Atendre Incidències

Les incidències són demandes que plantegen les persones de la població que no poden considerar-se infracció administrativa d'acord amb l'article 34 de la llei 11/2014, ni els fets poden ser constitutius de delictes dins l'àmbit penal, ni es tracte de discriminacions comeses en l'àmbit laboral.

Per resoldre la incidència cal intermediar, dur a terme les gestions necessàries per atendre i resoldre el cas plantejat.

La resolució de la mateixa haurà de ser al moment o en el termini més breu possible.

Cal recollir la informació bàsica de cada incidència atès el punt 5 del present acord.

La resolució de la incidència ha de servir, també, per revisar serveis, protocols i accions de l'administració per tal de modificar processos perquè la incidència no torni a succeir.

3.3 Atendre possibles casos de discriminació

El SAI ha d'estar habilitat per atendre la recepció de denúncies per possibles situacions de discriminació a les persones LGBTI.

En el moment que s'interposa una denúncia per possible discriminació s'atendrà a la persona denunciant acollint-la i orientant-la en la interposició de la denúncia, així com informant-la de les vies i procediments existents.

3.3.1 Recollir la màxima informació.

La denúncia d'un cas on ha existit una possible discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, cal recollir tota la informació possible en relació a:

- On ha succeït el fet, data, hora, petita descripció dels fets.
- Informació de la víctima: edat, nom i cognoms, informació necessària per a posar-nos en contacte amb ella.
- Documentació dels tràmits que ja hagi obert amb altres administracions.
- Informació de la persona infractora: descripció, nom i cognoms si és possible, localització, informació per a posar-nos en contacte.
- Proves dels fets succeïts.

3.3.2 Valoració i actuacions

S'analitzarà i valorarà tota la documentació de la que es disposa tenint en compte els paràmetres més habituals que a continuació s'exposen i d'acord amb la normativa aplicable:

- a) En casos de discriminació amb Insults, danys d'objectes, denegació d'un a accedir a un tràmit o servei, es podria arribar a obrir la via administrativa per existir una possible infracció administrativa. En aquests casos, s'ha de traslladar la informació al Servei d'Atenció Integral dels Serveis Territorials del Departament de Treball Afers

Socials i Famílies que correspongui. El Servei d'Atenció Integral Territorial informará del cas a l'Àrea LGBTI, en compliment de que regula l'article 39.2.

- b) En casos de discriminació amb agressions, amenaces, incitació a l'odi, es podria arribar a obrir la via penal per possible delictes. En aquests casos, s'ha d'enviar la documentació recollida al Servei d'Atenció Integral dels Serveis Territorials del Departament de Treball Afers Socials i Famílies que correspongui. Aquest enviarà el cas a la Fiscalia Provincial i als Mossos d'Esquadra amb coneixement a l'Àrea LGBTI, en compliment de que regula l'article 39.2.
- c) En casos de discriminació amb discriminació efectuada dins de les relacions laborals d'àmbit privat es podria arribar a obrir la via laboral per possible infracció laboral. En aquests casos, s'ha d'enviar la documentació recollida al Servei d'Atenció Integral dels Serveis Territorials del Departament de Treball Afers Socials i Famílies que correspongui. Aquest enviarà el cas al Servei d'Inspecció Territorial amb coneixement a l'Àrea LGBTI, en compliment de que regula l'article 39.2.
- d) En casos de discriminació dins les relacions laborals públiques, caldrà aplicar la normativa específica que existeixi i activar els protocols específics (funció pública, àmbit penitenciari, protocols específics d'assetjament etc.) La discriminació pot passar entre iguals o en relacions de poder o en l'exercici de la funció professional. En aquests casos, s'ha d'enviar la documentació recollida al Servei d'Atenció Integral dels Serveis Territorials del Departament de Treball Afers Socials i Famílies que correspongui. Aquests enviaran el cas al Servei d'Inspecció Territorial amb coneixement a l'Àrea LGBTI, en compliment de que regula l'article 39.2.

4.- PERFIL PROFESSIONAL PER A L'ATENCIÓ DEL SERVEI

Ha de ser una persona amb:

- Capacitat d'empatia, d'escolta i amb capacitat resolutiva i d'intervenció.
- Coneixement dels serveis i protocols de coordinació municipals i territorials.
- Coneixement dels recursos territorials.
- Capacitat per a treballar en equip i en xarxa.
- Tenir formació en gènere i en el desplegament de les polítiques públiques LGBTI.

5.- REGISTRE I CONTROL

D'acord amb l'article 39 de la Llei 11/2014, es durà a terme un control global de tota la informació que arribi a través de les consultes, incidències i denúncies per possibles discriminacions. Aquest control es durà a terme a través d'un registre de les dades que es requereixin i el SAI local les traslladarà periòdicament al SAI Central.

També haurà de constar un resum de les actuacions realitzades en cada incidència o denúncia rebuda.

La cessió de dades de caràcter personal que constin en el Registre està subjecte al compliment de la LOPD. Per tal de gestionar la informació així com el possible traspàs de

dades per a la resolució dels casos que siguin tractades d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal, el principi de confidencialitat i de responsabilitat professional.

6.- SEGUIMENT I MODIFICACIÓ

L'Ajuntament farà un seguiment de les possibles incidències i denúncies que arribin des de la seva obertura fins el seu tancament, encara que hagi estat derivada a altres àmbits.

Així mateix, es faran reunions de seguiment periòdiques amb l'Àrea LGBTI per tal d'aclarir dubtes i posar en comú allò que es consideri convenient per ambdues parts.

Fruit d'aquestes reunions de seguiment i un cop posat en pràctica el present circuit acordat, es podrà modificar algun aspecte un cop finalitzat el termini exposat al punt 8 del present acord, sempre i quan hi hagi consentiment per ambdues parts i quedi acreditat que el canvi millora al servei prestat.

7. FORMACIÓ

S'ha de garantir la formació del personal adscrit al servei. Aquesta formació està dissenyada des de l'Àrea per la igualtat de tracte i no discriminació de les persones LGBTI i s'oferirà a l'administració local.

L'Àrea per la igualtat de tracte i no discriminació de les persones LGBTI donarà suport a la formació quan sigui necessari.

8. DURADA

Aquest acord serà vigent des del moment de la seva signatura, i serà prorrogable cada any fàcilment, mentre que les parts no manifestin expressament i per escrit amb una antelació mínima de tres mesos, la seva extinció o modificació.

Amposta, 27 de Novembre de 2017



Mireia Mata i Solsona
Directora general d'Igualtat



Adam Tomàs Roiget
Alcalde de l'Ajuntament d'Amposta