

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

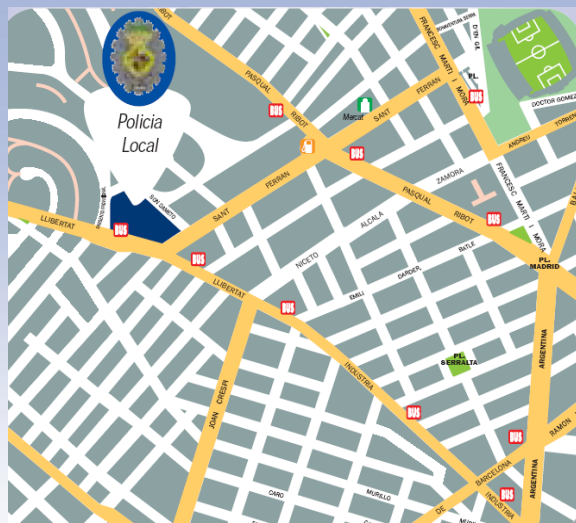
## Tots i totes contra la violència domèstica i de gènere

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.

Febrer 2011 (5<sup>a</sup> edició revisada)



## 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 9 a 13 h i de 17 a 19 h)
- Nord:** c. Felip II, 19. Tel. 971 758487 (de 9 a 13 h i de 17 a 19 h)
- Llevant:** c. José de Diego, 4. Tel. 971 420001 (de 9 a 13 h i de 17 a 19 h)
- Platja de Palma:** avinguda d'Àfrica, s/n. Tel. 971 225890 (de 9 a 13 h i de 17 a 19 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 d'Administracions Públiques)

**Palma – Policia Local:** avinguda de Sant Ferran, s/n. Tel. 971 452583. **Correu electrònic:** [oavd@caib.es](mailto:oavd@caib.es)

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)

# Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere

Carta de compromisos 2011



## 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 POLICIALES

- Assistència psicològica immediata en estat de crisi emocional.
- Derivació potencial per a teràpia psicològica posterior
- Servei d'interpret.
- Especialització dels agents implicats.
- Tramitació preferent dels atestats, judicis ràpids i ordres de protecció (OP).
- Assessorament jurídic gratuït.

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

- Adhesió en coordinació amb el Cos Nacional de Policia al sistema nacional de seguiment integral a víctimes de Violència de Gènere (VG).
- Seguiment del cas i suport a la víctima, mobilització dels recursos assistencials existents.
- Desenvolupament de les mesures de protecció adients a les víctimes de VG I VD.
- Facilitar l'accés a dispositius de localització GPS (si pertoca) mitjançant la Regiduria d'Igualtat i Drets Cívics.
- Coordinació amb el/la policia de barri i la Unitat Nocturna per augmentar la seguretat de les víctimes.
- Control de les persones agressores per part de la Unitat d'Intervenció Immediata (UII).

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

- Formació del nostre personal.
- Gestió prioritària de les queixes en relació als serveis de la Carta.
- Cursos d'autoprotecció.
- Avaluació de la satisfacció sobre el nostre servei.
- Publicació mensual al 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 d'urgència al lloc de l'incident, en el 90% dels casos, en un temps de resposta no superior als 9 minuts. En cap cas superior a 15 minuts.   | 6. Farem un seguiment específic de totes les persones agressores de les víctimes usuàries del nostre servei, localitzades a Palma i amb OP en vigor, mitjançant la Unitat d'Intervenció Immediata. |
| 2. Oferirem sempre assistència psicològica, i si és requerida, el temps d'espera fins l'arribada del psicòleg/a serà inferior a 30 minuts en el 95% de les atencions. En cap cas superior a 40 minuts.                                   | 7. Contestarem totes les queixes sobre el servei, en un termini màxim de 15 dies.  |
| 3. Recollirem la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts en el 90% dels casos, des de l'arribada del/de la denunciant o bé des que finalitzi l'atenció psicològica i o de l'interpret. En cap cas serà superior a 40 minuts. | 8. Avaluarem el grau de satisfacció sobre el servei rebut de les persones ateses. Aquest serà favorable en un percentatge superior al 80% i en cap cas es tolerarà una avaluació molt deficitària. |
| 4. Realitzarem valoració policial de risc (VPR) al 100% dels casos de VG i aplicarem les mesures de protecció adients.   | 9. Organitzarem quatre cursos anuals d'autoprotecció, conjuntament amb a l'Escola Municipal de Formació. Adreçats a un mínim de 10 víctimes de VG per edició, amb una durada de 15 hores.          |
| 5. Assignarem un/a agent tutor/a a totes les víctimes amb ordre de protecció localitzades a Palma o quan el cas ho precisi i ho acceptin   |  |

### QUEIXES I SUGGERIMENTS

A qualsevol dependències policials, u oficina d'atenció ciutadana (OAC), al web de la PL de Palma (<http://policia.palmademallorca.es/>), al web de la CAIB

[www.caib.es](http://www.caib.es) (atenció a la ciutadania) i al web municipal [www.ajuntamentdepalma.es](http://www.ajuntamentdepalma.es) (queixes i suggeriments) i també ho podeu fer per telèfon o correu electrònic:

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

**MÉS INFORMACIÓ:** NORMATIVA REGULADORA, DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES, MESURES D'ESMENA, ETC. ACCESSIBLE A TRAVÉS DE:  
<http://policia.palmademallorca.es>

