

CARTA DE SERVICIOS VIOLENCIA DE GÉNERO

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

DERECHOS

- **Igualdad y efectividad.** Todas las mujeres en situación de conflictividad conyugal y/o víctimas de la violencia de género tendrán acceso a los servicios de titularidad municipal en los términos legalmente establecidos, sin discriminación por estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, situación administrativa, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social.
- **Recibir información comprensible sobre interposición de denuncia, solicitud de orden de protección, asistencia jurídica, apoyo psicológico, recursos de acogida y residenciales, ayudas económicas de carácter general y específico, recursos de formación e inserción laboral, programa de acceso a vivienda** protegida y recursos específicos para las personas dependientes.
- **Ser atendidas de forma inmediata en caso de interposición de denuncia y solicitud de Orden de Protección**, acción que implica los siguientes derechos:
 - Recibir asistencia jurídica gratuita para la formulación de la denuncia.
 - Recibir asistencia jurídica gratuita durante el juicio.
 - Recibir propuesta de derivación a los recursos disponibles.
 - Ser acompañada en caso necesario a los servicios sanitarios.
 - Recibir protección mediante medidas de seguridad cuando el área de Seguridad valore la existencia de riesgo.
- **Recibir atención social de carácter urgente**, que incluye las prestaciones propias de los servicios sociales y, en caso de valoración positiva, el alojamiento temporal que incluye el traslado a dicho centro.
- **Disponer**, en caso de valoración positiva, **de un recurso residencial temporal** que implica garantizar a su vez los siguientes derechos:
 - Recibir asistencia socio educativa (habilidades sociales, acompañamiento en las relaciones con instituciones) durante la estancia en el piso.
 - Permanecer juntos todos los miembros de la unidad familiar.
 - Contar con un o una profesional de referencia responsable de evaluar sus necesidades.
- **Recibir asistencia jurídica especializada** en caso de no contar con recursos económicos suficientes.
- **Recibir apoyo psicoterapéutico** especializado.
- **Recibir una protección social integral** dirigida a **menores dependientes** de la mujer víctima violencia de género.
- **Percibir prestaciones económicas** con las cuantías establecidas en función a la legislación vigente.
- **Recibir acompañamiento** en el itinerario de inserción laboral y búsqueda de vivienda.

CARTA DE SERVICIOS VIOLENCIA DE GÉNERO

DEBERES:

- **Facilitar al profesional o a la profesional de referencia la información necesaria y veraz** sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas así como comunicar las variaciones de las mismas (Ley 12/2008. art. 10.1b), siempre que tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.
- **Comunicar** con carácter inmediato toda **alteración de las condiciones** tenidas en cuenta para la concesión de la ayuda.
- **Colaborar en la tramitación de las diligencias policiales y adopción de medidas** de seguridad propias y las que afecten a personas en situación de riesgo a su cargo.
- **Colaborar con el personal técnico** de los servicios municipales.
- En caso de intervención con menores, **cumplimiento del plan de intervención** establecido.
- **Deberes derivados del acceso a los recursos de acogida y residenciales temporales:**
 - Firmar el documento de solicitud y conocer y cumplir las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias, y, en su caso, de las normas de convivencia vigentes en los mismos (art. 10.1e).
 - Aportar la documentación requerida por los servicios sociales en el plazo debido.
 - Responder del cuidado de las personas a su cargo.
 - Respetar la libertad de pensamiento, religión,.. de las personas con quien comparta el recurso.
 - Observar las medidas acordadas por la entidad responsable del recurso.
 - Mantener en anonimato la dirección y teléfono, debiendo dar como referencia la dirección del Servicio (Área).
 - Hacer uso adecuado de objetos y equipamiento.
 - Responder de los daños causados por negligencia.
 - No permitir el acceso a personas no acogidas.
 - Cumplir el plan individual o familiar de atención elaborado desde los Servicios Sociales.
 - Abandonar los recursos de acogida y residenciales cuando se cumplan los plazos previstos o se den las causas que así lo determinen.
- **Destinar las ayudas económicas percibidas a los fines previstos y comunicar en un plazo máximo de 15 días las modificaciones** de las circunstancias que justifican su concesión.
- **Contribuir a los gastos de mantenimiento**, hasta un máximo de un 20% de los ingresos, de los recursos residenciales.