



El servei de joventut té com a objectiu principal detectar les necessitats, donar suport, orientar i assessorar els i les joves, així com impulsar i acompanyar les iniciatives que es gestin des d'aquest col·lectiu.

## Dades del servei

### 1 Servei de joventut

Local jove Can Batlle. c. de les Vilanes, 5 - c. de Can Batlle, s/n. Palafolls.

Tel. 937 65 25 53

Correu: [plf.joventut@palafolls.cat](mailto:plf.joventut@palafolls.cat)

Horari: de dilluns a divendres de 15:30 a 19:30 hores. Resta d'hores, cal concertar cita.

Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any

Responsable: tècnic/a de joventut

### 2 A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a joves de 12 anys, quan inicien l'etapa d'educació secundària obligatòria, fins als 35 anys.

També a associacions juvenils i grups de joves sense personalitat jurídica.

### 3 Què fem?

- L'estudi, definició i proposta d'estratègies, plans i projectes i directrius en matèria de joventut.
- Promoure l'emancipació de les persones joves.
- Afavorir la participació dels i les joves en la vida política, social, econòmica, educativa i cultural del municipi.
- Afavorir i promoure l'associacionisme juvenil, la cohesió social i la interculturalitat.
- Crear i gestionar els serveis necessaris per a l'execució de les polítiques de joventut dins el municipi.



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Batlle.  
08389 Palafolls



## 4

### Què oferim?

- Servei d'orientació juvenil.
- Interlocució amb les entitats juvenils.
- Programa d'activitats regulars per augmentar el nivell de participació i implicació dels i les joves.
- Programes de foment de la cultura, la creació juvenil i la igualtat.
- Cessió d'espais a entitats i col·lectius juvenils.
- Servei de bucs d'assaig musical i promoció de la música mitjançant el concurs Mosca.
- Espai d'ordinadors amb accés a internet per fer consultes, treballs o tràmits.
- Oferta d'activitats d'oci més divers i més adequat a totes les persones joves de Palafolls.
- Suport econòmic a activitats d'interès juvenil a través d'una convocatòria anual de subvencions.
- Informació i dinamització a través de les persones educadores del local jove, joves que actuen de referents d'altres joves.
- Acompanyament individual i grupal als i les joves del municipi.
- Foment d'espai de participació i decisió, que estimulen la capacitat d'autoorganització del col·lectiu (grups motor), com AlterFesta, Acció Feminista, etc.
- Programa de suport a l'ocupació juvenil al local Jove Can Batlle, dirigides a persones joves entre 16 i 29 anys, amb necessitats d'orientació i acompanyament en el foment de la formació, i/o retorn a l'àmbit educatiu i l'acompanyament a la incorporació al mercat laboral.
- Aules d'estudi: suport a l'alumnat d'ESO per fer deures i treballs.



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Batlle. 08389  
Palafolls



## El nostre compromís

5

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal).
- Realitzar i consolidar periòdicament un programa d'activitats amb l'objectiu de promoure la formació i l'oci alternatiu.
- Assessorar de forma personalitzada.
- Realitzar projectes amb les escoles i institut amb la voluntat de treballar les competències participatives.
- Respondre les sol·licituds de material per a les activitats de les entitats juvenils municipals.
- Difondre les activitats juvenils que es realitzen per tal de donar-los projecció.
- Oferir un espai amb horari ampli per estudiar durant l'època d'exàmens.
- Adaptar els diferents programes existents a les necessitats vives.
- Oferir informació actualitzada tant presencialment com telefònicament, o bé per correu electrònic de forma clara i entenedora.
- Concedir i resoldre les sol·licituds dins dels terminis legals establerts.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça [plf.joventut@palafolls.cat](mailto:plf.joventut@palafolls.cat) en un termini màxim d'un dia hàbil.
- Respondre les queixes en 15 dies.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Millora contant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Batlle.  
08389 Palafolls



6

## Avaluació del servei

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació. <https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Batlle.  
08389 Palafolls



## Drets de la ciutadania

7

- Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Accedir a les instal·lacions municipals per a les activitats que s'hi desenvolupen.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
- Rebre resposta a les consultes realitzades.
- Sol·licitar visites presencials i ser atesos/es pels serveis tècnics i els càrrecs electes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Triar la llengua, entre les oficials, en la qual volen ser atesos/es.
- A exigir el pagament del preu just i dels interessos que procedeixin.



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Batlle.  
08389 Palafolls



## Deures de la ciutadania

8

- Fer un ús correcte i adequat de les instal·lacions i serveis.
- Comportar-se d'acord amb les pautes normals de convivència en un lloc públic.
- No fer usos indeguts de les tecnologies de la informació que es posen a l'abast dels usuaris.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Complir les indicacions i respectar les indicacions del personal de les instal·lacions esportives municipals.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Facilitar dades veraces i comunicar la modificació de dades personals que afectin a la prestació d'un servei o procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que es signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa vigent.

9

## Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat)
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Batlle.  
08389 Palafolls



## 10

### Ajudeu-nos a millorar

- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Feu les consultes prèvies necessàries abans de tramitar la sol·licitud.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Quan truqueu per una urgència procureu ser breus, clars i concisos.
- Proporcioneu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu en el servei.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Si respectem les ordenances i animem els nostres veïns/es a fer-ho, tots hi guanyem.



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Battle.  
08389 Palafolls



11

## Normativa de referència

- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Llei 6/2006, de 26 de maig, de creació de l'Agència Catalana de la Joventut.
- Llei 1/2010, del 4 de febrer, de segona modificació de la Llei 14/1985, del 28 de juny, per la qual es regula el Consell Nacional de la Joventut de Catalunya.
- Llei 33/2010, d'1 d'octubre, de polítiques de joventut.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.
- Pla nacional de joventut vigent de la Generalitat de Catalunya.
- Pla local de joventut vigent.
- Ordenança general de subvencions de l'Ajuntament de Palafolls.
- Ordenances fiscals vigents.

12

## Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.



937 65 25 53



<https://www.palafolls.cat/>



Local jove Can Batlle.  
08389 Palafolls