



CARTA DE SERVEIS

CASAL DE JOVES DE TORDERA



Ajuntament de Tordera



Descripció del servei

Nom del servei

Casal de Joves

Breu descripció

El Casal de Joves és un equipament que gestiona els serveis i recursos adreçats a les persones joves del municipi on es realitzen activitats lúdiques, culturals, formatives i d'assessorament relacionades específicament amb la temàtica juvenil.

Marc estratègic

La seva missió és facilitar els processos d'emancipació juvenil i de construcció d'una vida digna, potenciar la participació i protagonisme juvenil, fomentar el benestar i la qualitat de vida, i lluitar per l'equitat, inclusió social i la igualtat de drets i oportunitats de les persones joves.

► Objectius:

- Promoure una oferta cultural, de lleure i oci de qualitat amb les persones joves adaptada a les diferents franges d'edat.
- Generar activitats lúdiques i educatives que donin resposta a les demandes juvenils.
- Promoure el Casal de Joves com a eix dinamitzador, punt de trobada i espai de creació de les persones músiques del municipi.
- Informar i acompanyar a les persones joves sobre diferents àmbits de la seva vida per treballar la igualtat d'oportunitats a través de l'assessorament, la dinamització i la participació juvenil.
- Potenciar mecanismes d'assessorament individualitzat i col·lectiu que faciliti els processos d'emancipació de les persones joves.
- Promoure l'educació per la salut en les persones joves.

Web del servei

<https://www.tordera.cat/casal-de-joves>

Persones destinatàries

Persones joves de 12 a 35 anys



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta

Línies de servei

Relació de les línies de servei que es presten

- 1 Punt de trobada. Espai amb jocs de taula, sofàs, ping-pong, wifi ...
- 2 Servei de bucs d'assaig (3).
- 3 Aula polivalent i espai d'exposicions.
- 4 Aula d'estudi i treball. Espai amb 6 ordinadors per fer consultes, tràmits o treballs.
- 5 Tallers, cursos i activitats d'oci i lleure juvenil. Programació trimestral d'activitats.
- 6 Punt d'informació juvenil (informació, suport i assessorament en els àmbits de transició escola-treball, habitatge jove, salut, mobilitat internacional, igualtat, escolta jove, lleure i oci i d'altres d'interès per a les persones joves).
- 7 Orientació i suport a projectes juvenils.
- 8 Foment de la participació i l'associacionisme juvenil.
- 9 Servei intermunicipal d'atenció i prevenció d'usos de drogues i pantalles (RULA).

Cost per les persones usuàries (condicions d'accés)

El dret d'accés al Servei de Joventut és universal i gratuït pels joves de 12 a 35 anys. Tanmateix en funció del tràmit i d'acord amb el que es preveu a l'ordenança general de preus públics municipals pot tenir un cost addicional .

Ordenança general dels preus públics municipals.

Legislació aplicable

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut.
- El Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030 (PNJCat2030).
- DECRET 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.
- Pla Local de Joventut de Tordera 2023-2026, aprovat pel Ple de la corporació de data 21 de desembre de 2023.

Altra informació d'interès

Àrea i unitat responsable

Àrea de Serveis Personals
Departament de Joventut

Equip tècnic

1 Persona tècnica de Serveis Personals
1 Persona dinamitzadora juvenil

Altres unitats implicades

El conjunt dels departaments municipals



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interès

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta



Canals de prestació i sol·licitud del servei

Canals de prestació, adreces i horaris

► **Per l'atenció presencial:**

De dilluns a dimecres de 10h a 13h i de dilluns a divendres de 16h a 20h
Casal de Joves de Tordera
C/ Pujades, 9

► **Per l'atenció telefònica:**

De dilluns a dimecres de 10h a 13h i de dilluns a divendres de 16h a 20h
Telèfon: 93 764 58 85
WhatsApp: 671 65 06 31

► **Per l'atenció per correu electrònic:**

casaldejoves@tordera.cat

► **Per l'atenció telemàtica:**

Les 24 hores del dia, cada dia de l'any.
<https://seu-e.cat/ca/web/tordera/tramits-i-gestions>

► **Per l'atenció per l'APP tràmit:**

Les 24 hores del dia, cada dia de l'any.
<https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/appramit>

► **Per l'atenció a través de les xarxes socials:**

@casaldejovestordera
f/ casaljovestordera

Com s'ha de sol·licitar el Servei

- L'equipament és d'accés lliure durant l'horari d'obertura.
- Cal sol·licitar cita prèvia per tallers, cursos i reserva d'espais.



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta

Drets i deures de les persones usuàries

Drets generals de les persones usuàries:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Conèixer la identitat del personal sota la responsabilitat del qual es presta el servei (dret dirigit sobretot als pares, mares o tutors/es legals de les persones menors que acudeixen al Casal de Joves).
- Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, i de forma àgil, de tot allò que pugui interessar a les persones usuàries o les pugui afectar, sobre dels diferents serveis municipals.
- Formular i presentar suggeriments, queixes o reclamacions per l'omissió, manca d'atenció o anomalia en el funcionament del servei, i obtenir resposta en el termini establert.
- Igualtat d'accés a la informació sense discriminació per raó d'origen, gènere, religió, lloc de residència o classe social.
- Disposar d'instal·lacions i d'equipaments en bones condicions per al seu ús.
- Confidencialitat respecte a les dades personals i a la informació que es faciliti.

Deures generals de les persones usuàries:

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal i la resta de persones usuàries, i col·laborar amb les treballadores del Casal de Joves.
- Fer un adequat ús de les instal·lacions, respectant els horaris, els espais, el material disponible i l'equipament en general.
- Complir les normes i els requisits determinats en les condicions generals d'utilització del Casal de Joves.
- Efectuar suggeriments i propostes per millorar el funcionament del Servei.
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa.



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta



Formes de participació

Canals de participació de persones usuàries i eines de retorn de la participació

Enquesta de satisfacció del servei

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

► Presencial:

Oficina d'Atenció al Ciutadà
Plaça de l'Església 2

► Telemàtic:

Tràmit Queixes, suggeriments i propostes
https://seu-e.cat/ca/web/tordera/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13607429?p_auth=g9Fs70qb

► APP tràmit:

Tràmit Queixes, suggeriments i propostes
<https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/apptramit>

► Xarxes socials:

Per suggeriments i propostes
@casaldejovestordera
f/ casaldejovestordera

Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions

El termini màxim de resposta a les queixes i suggeriments sobre el funcionament del Casal de Joves serà de 15 dies naturals.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments

Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre l'atenció personalitzada
Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal d'atenció amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre la competència professional
Garantir que les persones usuàries valorin la informació, suport i l'assessorament rebut amb un mínim de 8 sobre 10 punts	Valoració sobre la qualitat de la informació, el suport i l'assessorament rebut
Garantir que les persones usuàries valorin l'oferta dels tallers, activitats i cursos amb un mínim de 8 sobre 10 punts	Valoració en percentatge, sobre l'oferta de tallers i activitats proposades
Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat dels tallers, activitats i cursos amb un mínim de 8 sobre 10 punts	Valoració en percentatge, sobre la qualitat de tallers, activitats cursos realitzats
Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació, confort i disponibilitat dels bucs d'assaig amb un mínim de 8 sobre 10 punts	Valoració en percentatge, sobre l'adequació, confort i disponibilitat dels bucs d'assaig
Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació, confort i distribució dels espais de l'equipament amb un mínim de 8 sobre 10 punts	Valoració en percentatge, sobre l'adequació, confort i distribució dels espais de l'equipament



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta



► Mesures d'esmena en cas d'incompliments:

En cas d'incompliment, se sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Avaluació del grau de compliment

Periodicitat de difusió de la carta

Anualment es publicarà un informe amb els resultats dels compromisos de qualitat de la carta.

Formes de consulta del seguiment de la carta

- Portal de transparència
- Nota informativa al web municipal
- Difusió per les xarxes
- Portal participa 311



Vigència i revisió de la carta

Data d'entrada en vigor de la carta

Aprovada el dia 30 de març de 2025, per manca de presentació d'al·legacions durant el termini d'informació pública.

Data de revisió/actualització

Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta

