

## PROPOSTA RESOLUCIÓ

### Identificació de l'expedient

**Expedient:** 1222-1606/2021

**Assumpte:** Publicar el projecte normatiu corresponent a la Carta de Serveis de Joventut

### Antecedents de fet

1. Vist que per la millora de la transparència dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania l'elaboració de la carta de serveis és un element clau per donar a conèixer els serveis municipals de l'Ajuntament.
2. Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. (*L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics*)
3. Que un d'aquests serveis públics municipals adreçats a tota la població són els serveis de joventut i és considera necessari definir l'abast dels serveis, els drets i deures de les persones usuàries i els compromisos del servei que estan definits des de criteris de qualitat, entre d'altres aspectes que regula la Carta de Serveis.
4. Que l'Administració pública, en aplicació del principi de transparència, ha de fer pública la informació relativa al catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques
5. Que les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa als seus usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets dels usuaris en relació a aquests serveis.
6. Que les Cartes de Serveis representen el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions sota criteris de qualitat i millora contínua, ja que:
  - Promou les relacions amb els usuaris.
  - Serveix per definir estàndards de servei.
  - Permet establir objectius.
  - Pretén assolir una major qualitat en els serveis.
7. Que l'article 59 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula les cartes de serveis i estableix que:

“ L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

  - a) L'organització i la forma de gestió del servei.
  - b) La identificació dels responsables de la gestió.
  - c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.

- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.”

8. Que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.

#### **Fonaments de Dret:**

---

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2015, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per tot això, en exercici de les competències que m'han sigut conferides en virtut de la delegació efectuada per l'Alcaldia d'aquest Ajuntament, mitjançant Decret núm. 1743-2019, de data 19 de desembre de 2019, emeto la següent:

#### **PROPOSTA DE RESOLUCIÓ**

**Primer.-** Publicar el projecte normatiu de la Carta de Serveis de Joventut de l'Ajuntament de Montgat que s'adjunta com Annex núm. 1 al portal de transparència de l'Ajuntament de Montgat.

**Segon.-** Atorgar un termini d'audiència de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació del projecte normatiu al portal de transparència de l'Ajuntament amb l'objectiu de recollir l'opinió de la ciutadania, les associacions i les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma.

**Tercer.-** Establir que les opinions, propostes o suggeriments s'hauran de presentar mitjançant el correu electrònic [montgat@montgat.cat](mailto:montgat@montgat.cat) , indicant a l'assumpte “*Opinions i suggeriments sobre la Carta de Serveis de Joventut.*”

Montgat, a la data de signatura electrònica.

La regidora de Joventut

Tània González Margalef

#### **RESOLUCIÓ**

Acceptant els fonaments i els raonaments jurídics de la proposta de resolució formulada i dels informes incorporats a l'expedient, resolc de conformitat i converteixo la proposta en resolució.

Montgat, a data de la signatura electrònica.

L'alcalde  
Andreu Absil Solà

En dono fe,  
Loida Valeros

## CARTA DE SERVEIS DE JOVENTUT

### **a) La Carta de Serveis**

La Carta de serveis recull el conjunt de drets i deures, els serveis que es presten i els compromisos de qualitat d'un servei.

La carta de serveis és:

- **Un compromís d'atenció ciutadana:** amb aquesta carta, l'ajuntament vol situar als ciutadans i ciutadanes en el centre de la millora contínua dels serveis municipals. Amb aquesta finalitat, l'ajuntament promourà totes aquelles iniciatives i mesures necessàries que facilitin el respecte dels drets i deures i garanteixin l'acompliment dels compromisos continguts en aquesta carta.

- **Un instrument per a la ciutadania:** la carta és una eina perquè els ciutadans i ciutadanes puguin conèixer i exercir els seus drets en relació amb l'atenció ciutadana i perquè sàpiguen en tot moment quins recursos els assisteixen, quins drets els obliguen i quins compromisos s'han assumit des del servei.

## **EL SERVEI DE JOVENTUT**

El Servei de Joventut de Montgat és l'encarregat de gestionar els programes i accions promogudes des de l'Ajuntament i adreçades a la població jove de Montgat. El servei de Joventut atén les demandes d'informació de la ciutadania que tinguin relació amb el jovent i informa dels serveis, recursos i projectes adreçats per a joves de la població.

En resum, des de Joventut impulsem l'acció per a joves municipal, d'acord amb els eixos de treball del Pla local de Joventut aprovat pel Consistori pel període 2019-2022.

La Carta de Serveis de Joventut s'adreça a tots els/les joves de Montgat i a totes les persones i entitats interessades a conèixer aspectes fonamentals de l'oferta d'accions juvenils a la ciutadania. La Carta de Serveis té per objecte que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i duu a terme el serveis juvenils del municipi i fa més propera la gestió de l'Administració local als joves que en són usuaris/es.

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

### **SERVEI DE JOVENTUT DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT**

Horari d'atenció matins: de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

Edifici: OAC (Ajuntament) c/ Francesc Moragas, s/n

Montgat 08390

Telèfon: 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Horari d'atenció tardes: de dilluns a dijous de 16:30 a 20h, i dissabte de 17 a 21h.

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 4691685

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

## **b) MISSIÓ**

La missió principal és informar i atendre la ciutadania així com oferir un programa juvenil de qualitat impulsant serveis, programes i accions dirigides als/les joves en col·laboració amb els centres i les entitats juvenils de Montgat tot facilitant suport i acompanyament als joves, a les famílies i els adults en les seves necessitats, així com donant suport al funcionament dels programes juvenils i les entitats juvenils del poble.

## **c) VISIÓ**

Prestar els serveis juvenils que responen a les necessitats dels /les joves i famílies de Montgat aprovats al Pla Local de Joventut 2019-2022 i gestionar amb eficàcia dels recursos públics.

## **d) SERVEIS**

Els nostres serveis s'emmarquen en aquests àmbits de Joventut:

### **1. Servei d'informació i assessorament juvenil**

La Regidoria de Joventut informa i orienta als/les joves del municipi en el seu procés d'emancipació a través del Punt d'Informació Juvenil situat a l'equipament de l'Espai jove de Montgat.

Els serveis que ofereixen són:

- Informar i assessorar sobre temes de diferents temàtiques com pot ser dubtes relacionats amb la salut, els estudis reglats i no reglats, el lleure, voluntariat, la mobilitat a nivell nacional i internacional, treball, habitatge i tots els aspectes relacionats amb la trajectòria vital del jovent.

Destinatari/àries: Joves de 12 anys fins a 30 anys i fins a 35 anys amb els temes relacionats amb l'habitatge i treball

Com sol·licitar el servei: Presencial o cita prèvia

Servei de Joventut

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 16 85 / 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

### **2. Tramitació del Carnet alberguista i el Carnet d'estudiant Internacional**

A l'Espai Jove de Montgat hi podeu tramitar els Carnets d'Alberguista (jove, adult i familiar) que serveix per la Xarxa d'Albergs nacionals i internacionals i el Carnet ISIC (Estudiant Internacional)

Com sol·licitar el servei: Presencial

Servei de Joventut

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 16 85 / 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

### 3. Serveis de l'Espai Jove de Montgat.

A l'Espai Jove hi trobareu una sèrie de serveis i recursos formatius i de lleure adreçats als joves del municipi, serveis públics a l'abast de tots els joves que hi vulguin accedir.

Els serveis que ofereixen:

- 9 PC's amb connexió a internet, per consultes, treballs, etc..
- Zona Wifi a tot l'equipament i els jardins.
- Punt d'Informació juvenil l'ONADA.
- Sala Chill out amb play station 3, TV de 42", i Wii Mini.
- Sala de reunions i d'estudi
- Sala Polivalent amb equip de projecció i equip de so professional..
- Jardins exteriors amb una taula de ping pong i un futbolí
- Seu d'entitats juvenils del municipi.
- Programació d'activitats i cicle de música jove, cicles de cinema, cursos, tallers i xerrades.

Com sol·licitar el servei: Presencial, telèfon o correu electrònic

#### Servei de Joventut

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 16 85 / 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

### 4. Cursos, tallers, formacions i activitats juvenils a l' Espai Jove de Montgat

A l'Espai Jove hi ha una oferta estable de cursos i tallers formatius i de lleure adreçats als joves del municipi, que hi vulguin accedir.

Període: des del mes d'octubre fins al mes de juny

Inscripcions al setembre inici de les activitats al mes d'octubre

- Club de lectura per a joves. Trobades bimensuals. Gratuït
- Tallers d'Estudi Assistit per a alumnes de 1r. a 4t. d' ESO.  
Dilluns, dimarts i dimecres de 17.15 a 19.15 h. Gratuït. Places limitades
- Classes de dibuix (manga i altres tècniques)  
Dilluns de 17.30 a 19h. Preu: 20€ mes. Inscripcions a la seu electrònica
- Classes de teatre  
Dimecres de 18.30 a 20h. Preu: Soci 30€ ( únic pagament ) i 60€ al trimestre

Tallers i activitats formatives i de lleure programades a la franja de dissabte tarda:  
Cuina, manualitats, jocs de taula, campionats de tennis taula, futbolí, play i wii, cinema jove, màgia...

Durant tot l'any: Tallers d'acompanyament emocional, sobre temes d'habitatge, salut, educació no formal, perspectiva de gènere...

Com sol·licitar el servei: Presencial, correu electrònic, telèfon

Servei de Joventut

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 16 85 / 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

### **5. Xarxa de Corresponsals de l'Institut Thalassa**

La xarxa de Corresponsals o PIDCES és una acció de dinamització i informació per a joves que es realitza l'Institut Thalassa de Montgat en conjunt amb la regidoria de Joventut de l'Ajuntament de Tiana. L'objectiu de la Xarxa és que tots els joves de Montgat coneguin l'activitat de l'Espai Jove, tinguin suficient informació de les activitats i puguin participar de manera activa proposant idees i projectes de dinamització juvenil.

Com sol·licitar el servei: presencial, correu electrònic, i telèfon

Servei de Joventut

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 16 85 / 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web del servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

### **6. Servei d'informació sobre Mobilitat Internacional per a joves**

El Servei de Mobilitat Internacional per a Joves del Maresme és un projecte format per 24 municipis del Maresme amb el suport i coordinació del Consell Comarcal del Maresme.

L'objectiu del servei és informar sobre temes relacionats amb la Mobilitat Internacional: Treballar a l'estranger, trobar feina qualificada, realitzar pràctiques laborals, voluntariat i estades solidàries, camps de treball internacionals, intercanvis juvenils, entre d'altres! Des de l'Ajuntament de Montgat canalitzem les demandes d'informació d'aquesta tipologia a través del servei de Mobilitat Internacional per a joves del Maresme a través d'un conveni de col·laboració.

Podràs rebre informació personalitzada a l'assessoria presencial, demanant hora prèviament a:

Mataró

Els dimarts de 11 a 14 h i de 17 a 20 h i els divendres de 17 a 20 h.

A l'Oficina Jove del Maresme, Centre Cívic Cabot i Barba, Plaça Miquel Biada núm. 5

Vilassar de Mar

Dimecres de 16 a 20 h

A Can Jorba, C/Santa Eulàlia núm. 140

#### El Masnou

El quart dijous de mes de 16 a 20 h

A la Biblioteca Joan Coromines, C/ Josep Pujadas Truch 1A

#### Pineda de Mar

El primer dijous de mes de 16 a 20 h a Can Jalpí, C/ Sant Joan núm. 1-3

El tercer dijous de mes de 16 a 20 h al Centre Cívic Poblenou, Pg. Diputació núm. 8

Si vols més informació, contacta a través del nostre correu [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

o al 934691685

Com sol·licitar el servei: presencial, correu electrònic, telèfon

#### Servei de Joventut

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 16 85 / 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web del servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

### **7. Estiu Jove de Montgat**

L'Estiu Jove és un projecte de dinamització del lleure juvenil dirigit a joves de Montgat a partir de 12 anys que es programa al mes de juliol aprofitant les vacances escolars. El programa, que es gestiona en col·laboració amb Tiana, ofereix una programació estable d'activitats de matí i tarda amb propostes formatives i de lleure que inclou cursos, tallers, i sortides.

Com sol·licitar el servei: presencial, correu electrònic, telèfon

#### Servei de Joventut

Edifici: Espai jove de Montgat

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 16 85 / 672213531

Adreça electrònica: [pjj.montgat@montgat.cat](mailto:pjj.montgat@montgat.cat)

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/joventut.html>

### **8. Cessió d'ús de sales de l'Espai Jove**

L'Espai Jove de Montgat disposa de dues sales, una aula, i una sala Chill-Out així com jardins i serveis adreçats a la població jove del municipi.

La cessió d'una sala comporta la cessió d'un espai per temps definit i amb l'equipament que li és propi. El muntatge i el desmuntatge d'aquest equipament seran responsabilitat de la persona o entitat sol·licitant, i el temps requerit per a dur-lo a terme s'ha d'incloure en el temps de reserva de sala.

## Qui ho pot sol·licitar?

Joves, entitats juvenils i culturals inscrites en el Registre Municipal d'Entitats.

Consulteu el tràmit de sol·licitud online

<https://tramits.montgat.cat/Ciudadania/DetallTramit.aspx?IdDepartament=16&IdTramit=76&IdDepartament=16>

### f) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta de manera presencial, telefònica o telemàtica.
3. La informació d'aquesta carta és accessible des de la Web municipal a on hi trobareu tots els impresos i formularis que siguin necessaris per realitzar els tràmits.
4. Els compromisos presos en aquesta Carta de Serveis es mesuraran amb indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar el servei que es presta a la ciutadania.
5. Tramitem les queixes i els suggeriments rebuts pels diferents canals en un termini no superior a 15 dies.

### g) CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Els veïns i veïnes de Montgat tenen dret a presentar queixes i reclamacions, suggeriments o propostes sobre els serveis prestats per l'Ajuntament en general i, sobre l'atenció i serveis donats per la regidoria de Joventut.

L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments regula la forma i el procediment a seguir, cliqueu aquí per consultar-la [http://cido.diba.cat/normativa\\_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat](http://cido.diba.cat/normativa_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat)

Les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments poden presentar-se per correu postal, presencialment a l'OAC i electrònicament al portal de tràmits clicant l'enllaç <https://tramits.montgat.cat/Ciudadania/DetallTramit.aspx?Cercador=True&IdTramit=94>, durant tot l'any.

### h) DRETS DE LA CIUTADANIA

Els drets de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.
2. Dret a rebre informació clara, certa i completa sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
3. Dret a no aportar documentació que ja disposi l'Ajuntament.
4. Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats.
5. Dret de la ciutadania a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que han iniciat i a saber les persones responsables de la seva gestió.
6. Dret a actuar amb representant, mitjançant la corresponent acreditació.
7. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.

8. Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
9. Dret a relacionar-se amb l'Ajuntament utilitzant mitjans electrònics.
10. Dret a ser consultat periòdicament sobre la percepció de qualitat del servei d'educació.

#### **i) DEURES DE LA CIUTADANIA**

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions municipals del servei de Joventut.
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del serveis o la realització del tràmit.
4. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Deure d'emplenar la documentació i les sol·licituds de manera llegible.
6. Deure de respectar l'ordre i els horaris del servei de Joventut.
7. Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

#### **k) COMPROMISOS I INDICADORS DE QUALITAT**

COMPROMISOS	RESULTATS		
	2021	2022	2023
Promoure la informació i la comunicació dels serveis juvenils a la ciutadania de manera regular a través dels mitjans municipals			
Atendre el 100% de les peticions d'informació de la ciutadania respecte els serveis juvenils, telefònicament o per correu en un màxim de 3 dies			
Realitzar anualment una campanya informativa amb informació sobre el procés d'inscripció als cursos de l'espai jove i a la resta d'activitats de la Regidoria de Joventut			
Donar resposta al 100% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 15 dies.			
Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes juvenils al web municipal, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.			
Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 24 hores hàbils, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i o d'altres de l'Espai Jove			
Donar resposta a qualsevol reclamació o queixa dins del termini de 30 dies.			
Publicar anualment a la web els resultats sobre el grau d'acompliment dels compromisos adquirits			

### NORMATIVA D'APLICACIÓ:

- o Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- o Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques –LPACAP-.
- o Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- o Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern.
- o L'Ordenança d'administració electrònica (BOP 05/04/2018).
- o L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments (BOP 31/01/2019).