



DECRET

Expedient núm.: 5492/2025

Resolució amb número i data establerts al marge

Procediment: Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació)

Emiliano Cordero Soria, alcalde,

FETS I FONAMENTS DE DRET

Assumpte: aprovació de la Carta de serveis del Servei Municipal d'Iniciatives Juvenils El Local de Canovelles

FETS I FONAMENTS DE DRET

Els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració que recull l'article 30 de l'Estatut d'autonomia fan que, en l'àmbit de les administracions públiques de Catalunya, les cartes de serveis constitueixin un **instrument de garantia de la qualitat dels serveis públics**, basada en la millora contínua de la gestió, amb el resultat d'una administració digital, eficient, inclusiva i transparent.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern les concep com a instruments essencials a les administracions públiques en el seu article 59, veient-se suprimida la seva configuració com a valor reglamentari amb la modificació soferta per la Llei 5/2020, de 29 d'abril i de conformitat amb la redacció actual del punt sisè de l'esmentat article:

6. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, les cartes de serveis s'aproven per resolució dels titulars dels departaments competents dels serveis objecte de les cartes, amb l'informe previ favorable de la unitat departamental competent en matèria de qualitat. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local. Les cartes de servei i llurs actualitzacions entren en vigor a partir de la publicació en els diaris oficials corresponents.

La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, recull el dret a tenir a disposició cartes de serveis com a instruments de millora de la qualitat dels serveis públics, article 23.3: *"Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent"*.



A nivell conceptual, les cartes de serveis són documents escrits amb els quals s'informa públicament la ciutadania sobre els serveis que es gestionen i els compromisos de qualitat que els ciutadans i ciutadanes han d'esperar en la seva prestació. Són una eina orientada a la millora contínua, que s'adequa a les necessitats i expectatives de la ciutadania, que facilita l'exercici efectiu dels seus drets i fa explícita la responsabilitat dels gestors públics en els resultats d'uns serveis públics més pròxims a la ciutadania.

És per aquest motiu que l'Ajuntament de Canovelles, conscient de què les administracions públiques es troben en un provés de transformació i de modernització continu per tal de donar resposta al creixent augment del grau d'exigència ciutadana envers la prestació de serveis públics, ha volgut iniciar un procés d'elaboració de Cartes de servei amb l'objectiu de prestar-los cada vegada amb major qualitat.

Vist que, per Decret d'Alcaldia núm. 2025-0130 de 29 de gener de 2025, l'Ajuntament de Canovelles sol·licita a la Diputació de Barcelona el recurs tècnic per a la realització de l'actuació Carta de serveis de l'Àrea de Serveis a les Persones, en el marc de la convocatòria del Catàleg 2025 del Pla de concertació Xarxa de Governos Locals 2024-2027.

Vist que, en data 6 de març de 2025, l'Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial de la Diputació de Barcelona notifica a l'Ajuntament la concessió del recurs abans esmentat.

La metodologia de treball emprada al llarg del segon semestre de 2025 s'ha vertebrat en sessions formatives inicials que tenien per objectiu l'establiment dels necessaris fonaments metodològics i de gestió del procés d'elaboració d'una carta de serveis. I una segona fase en la que s'han realitzat diverses sessions de treball amb el tècnic d'Infància i Joventut per acompanyar i assessorar en l'elaboració específica de la carta.

Fruit d'aquest suport tècnic, neixen la Carta de Serveis del Servei Municipal d'Iniciatives Juvenils El Local.

La carta inclou la definició del servei amb la descripció de les seves línies d'actuació, l'equip tècnic que el forma i els diferents canals de prestació que utilitza. També concreta els drets de les persones usuàries, entre els que s'inclouen el dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions, a ser tractat amb respecte i ser atès amb agilitat, a obtenir informacions entenedores i complertes o a conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds presentades; així com els seus deures, com ara fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis, respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries o respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

Finalment, s'incorporen a la carta els **compromisos i estàndards de qualitat** que assumeix l'Ajuntament en la seva prestació i els indicadors establerts per fer-ne el seguiment.

Atès que l'aprovació de la Carta de Serveis del Servei Municipal d'Iniciatives Juvenils El Local, permetrà, d'una banda, vincular les necessitats i expectatives ciutadanes amb els



serveis i assolir els estàndards de qualitat fixats, i de l'altra, establir mecanismes per avaluar de manera continua, i millorar, si cal, el seu funcionament.

Atès que l'article 11 de la Llei 29/2010, de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya inclou les Cartes de serveis en els serveis públics de difusió de la informació general del sector públic i al Portal de Transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació.

Vist l'informe tècnic emès per el tècnic d'Infància i Joventut amb data 4 de febrer de 2026.

Atès que l'òrgan competent per dur a terme l'aprovació de les Cartes de Serveis és l'Alcalde de la Corporació, d'acord amb l'article 21.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i l'article 53.1 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i del règim local de Catalunya.

Vista la proposta de resolució PR/2026/196 de 5 / de febrer / 2026.

D'acord amb els articles 21 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, i 53 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aquesta competència correspon a l'alcalde.

RESOLUCIÓ

Primer. APROVAR la Carta de serveis del Servei Municipal d'Iniciatives Juvenils El Local de Canovelles que s'adjunten com a annex.

Segon. PUBLICAR aquesta resolució al BOPB i al Tauler d'edictes i el contingut íntegre de la Carta de serveis del Servei Municipal d'Iniciatives Juvenils El Local de Canovelles al Portal de Transparència.

Tercer. DONAR TRASLLAT a l'Àrea d'Infància i Joventut i a l'Àrea de comunicació, bon govern i transparència.

Canovelles,
amb data de la signatura electrònica.
L'alcalde,

Prenc raó, per a la seva transcripció al llibre de resolucions als únics efectes de garantir la seva autenticitat i integritat (article 3.2 e del Reial decret 128/2018).
El secretari accidental,

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT



CONTINGUTS TIPUS D'UNA CARTA DE SERVEIS

Nom del servei	Servei Municipal d'Iniciatives Juvenils El Local
Marc estratègic del Servei	<p>Els objectius d'El Local són:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajudar als/a les joves en les seves propostes de projectes i activitats juvenils del seu interès fomentant l'autonomia, la corresponsabilitat i l'esperit crític - Informar i assessorar als/a les joves en temes del seu interès: ensenyament i formació, feina, habitatge, turisme, participació, associacionisme, salut, lleure, cultura i recursos socials.
Breu descripció del Servei	El Local acompanya i orienta els adolescents i joves de Canovelles en les seves propostes d'activitats i en el seu procés maduratiu i formatiu.
Web del servei	www.canovelles.cat
Legislació aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Pla Local de Joventut de Canovelles 2024-2028 - LLEI 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut - Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030 (PNJCat 2030)
Relació de les línies de servei que es presten	<p>Zona Social La Taca. Espai polivalent on s'organitzen activitats, espectacles en petit format i alhora és un espai per a entitats o col·lectius juvenils.</p> <p>Servei d'informació juvenil sobre estudis, treball, salut, excursionisme, associacionisme, voluntariat, temps de lleure, etc</p> <p>Sala d'estudi per a estudiar, fer treballs individuals o en grup i impressió d'apuntes i treballs.</p> <p>Sala taller i espai lúdic.</p> <p>Sala ball i altres arts escèniques</p> <p>Sala Slot.</p>
Àrea i unitat responsable	Àrea de servei a les persones, departament de joventut



Equip tècnic	<ul style="list-style-type: none"> - Tècnic d'Infància i Joventut - Coordinador d'activitats d'El Local - Monitors/es i talleristes
Altres unitats implicades	<ul style="list-style-type: none"> - Servei d'educació - Servei igualtat i col·lectivitat, solidaritat i cooperació - Servei de cultura i festes - Servei d'esports - Serveis socials
Canals de prestació, adreces i horaris	<p>Presencial: De dilluns a divendres de 17 a 20 h</p> <p>Adreça: c/ Nord 35</p> <p>Telefònic: 93 846 59 40 de dilluns a divendres de 10,30 a 14 h i de 17 a 20 h</p> <p>Correu electrònic del Servei: joventut@canovelles.cat</p> <p>Xarxes: Instagram ellocal.canovelles</p> <p>Web https://www.canovelles.cat/el-municipi/guia-del-municipi/equipaments/el-local.html</p>
Persones destinatàries	Joves majors de 12 anys
Com s'ha de sol·licitar el Servei	<p>La sala d'estudi és oberta a tots els/les joves en horari de 17 a 20 h.</p> <p>Per apuntar-se als tallers programats o per demanar suport en el desenvolupament d'una proposta d'activitat o projecte juvenil podeu venir presencialment de dilluns a divendres de 17 a 20 h o també podeu enviar-nos un correu a joventut@canovelles.cat o trucar al 938465940</p>
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Totes les activitats i recursos són gratuïts. La cessió d'espais per a entitats i col·lectius juvenils sense ànim de lucre també és gratuït.
Cost del Servei	Capítol 2 76.014,37 € Cost anual del servei de dinamització d'El Local



Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	<p>Es poden presentar consultes i queixes per qualsevol dels Canals.</p> <p>Enquestes de satisfacció</p>
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Presencial: de dill a div de 17 a 20 h</p> <p>Telefònic: 93 846 59 40</p> <p>Correu electrònic del Servei: joventut@canovelles.cat</p> <p>Telemàtic: seu electrònica de l'ajuntament de Canovelles https://www.canovelles.cat/serveis-i-tramits/queixes-suggeriments-i-propstes</p>
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	<p>15 dies hàbils</p>
Drets i deures de les persones usuàries	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. - Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. - 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 seves peticions. - Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes. - Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts 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 que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.



	<ul style="list-style-type: none"> - Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Respectar l'ordre d'atenció. - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
<p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda amb una mitjana de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin la diversitat de l'oferta de propostes i activitats amb una mitjana de 7 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de l'atenció en els processos de participació juvenil amb una mitjana de 8 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de les instal·lacions d'El Local (adequació, confort i distribució) amb una mitjana de 7 sobre 10. 5. Oferir cita amb el servei d'orientació sociolaboral en un termini mitjà de 10 dies hàbils. <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliments:</p> <p>En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una</p>



	resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, web municipal, xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada per decret d'alcaldia en data x.
Data de revisió/actualització	Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació.

Sistema de seguiment (Informació interna, no cal publicar-la)

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta	Portal de transparència, nota informativa al web municipal, difusió per les xarxes
Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta.
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Servei d'Infància i Joventut
Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís	Compromís 1, 2, 3, 4. L'enquesta es farà de forma contínua a les persones usuàries del servei. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà el Servei d'Infància i Joventut que farà un informe anual sobre les respostes obtingudes a l'enquesta. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.



Compromís 5. Les dades s'obtenen del programari de cites del Servei. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà el Servei d'Infància i Joventut que farà un informe anual. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

