

Nom Servei	Joventut
Presentació	L'Àmbit de Joventut gestiona els serveis i els recursos adreçats al jovent de la ciutat. Entenem la joventut com un període que s'inicia amb la pubertat i que finalitza amb l'assoliment de l'autonomia personal del jovent, una transició que oscil·la entre els 12 i els 35 anys. L'objectiu és garantir l'accés de la gent jove als múltiples recursos presents en el seu entorn, promovent-hi la participació en la societat de la qual formen part, per tal que puguin escollir i construir en llibertat i igualtat d'oportunitats el seu projecte personal i col·lectiu, a la mida dels seus interessos i prioritats, i que generin al mateix temps eines que puguin utilitzar directament en la recerca de solucions per als seus problemes i mancances.
Serveis que es presten	Espai Jove La Masia: Espai de trobada i referència de les persones joves de la ciutat. S'hi pot trobar sales d'estudi, sales de reunions, ludoteca, espai de projeccions, tallers i cursos de formació. Punt d'informació: Ofereix eines informatives, comunicatives, d'orientació i d'acompanyament per tal que el jovent rebi suport en els camps que determinen les seves condicions de vida i emancipació. Assessoria laboral: Assessoria personalitzada d'orientació acadèmica i laboral per a joves majors de 16 anys. Assessoria psicològica "Aquí t'escoltem": Servei d'escolta activa conduïda per una psicòloga. Assessoria de mobilitat internacional: Informació per recursos per realitzar voluntariat, formació, feina, experiències a altres països. Cibercast: S'hi ofereixen cursos d'alfabetització digital, sales de navegació, formació, estudi i espai Wi-Fi. Programa Escolta Jove: Reforça els serveis locals de joventut dels municipis amb personal competent en l'àmbit socioeducatiu i/o de la psicologia social, que treballi en el medi obert. Reforçar les funcions d'informació, orientació, i acompanyament vivencial de les persones joves, en el marc d'actuacions de prevenció, detecció i intervenció des dels serveis locals de joventut. Suport i foment de l'associacionisme juvenil: • Servei d'assessorament tècnic a les entitats. • Cessió de sales a "l'Espai Jove". • Suport econòmic a les entitats juvenils mitjançant la convocatòria anual de subvencions per a projectes juvenils, segons les bases de la convocatòria. • Ajuda i col·laboració en el desenvolupament de les activitats que duen a terme les entitats juvenils. Suport i promoció de l'art jove:

	• Suport a la formació i a l'aprenentatge musical del jovent, posant al seu abast bucs d'assaig i tallers de música. • Programa de murs lliures per l'expressió de l'art urbà. • Programació d'activitats de difusió cultural (exposicions, concerts, festivals...) d'artistes joves locals. Suport del lleure i formació: • Programació de formació de monitors i monitores de lleure. Serveis de dinamització i assessorament al jovent en els centres d'educació secundària mitjançant el programa "Enganxa't a la Ciutat": • Campanyes d'informació de temes d'interès juvenil. • Xerrades i sessions formatives en horaris de tutoria. • Jornades i trobades de formació amb l'objectiu de fomentar la participació. Pla local de joventut: • Revisió anual de la diagnosi de la realitat juvenil. • Orientació, planificació i ordenació de polítiques de joventut a partir de les necessitats detectades. Aules d'estudi: Ampliació dels horaris de la Biblioteca com a espais d'Estudi en horari nocturn i de cap de setmana.
Responsables del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el Servei?	On som? <u>Espai Jove La Masia</u> Carrer del Bisbe Urquinaona, 25, 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 - 600 929 652 Atenció Presencial: De dilluns a divendres - 16 a 21 h. Dissabtes – 17 a 20.30 h. <u>Servei de Joventut</u> Carrer del Bisbe Urquinaona, 1. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936651150 – Ext. 5110 Correu electrònic del Servei: joves@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC)
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.jovesdecastelldefels.org

Eines de participació	  Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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 l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • 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 la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Fomentar l'associacionisme entre el jovent de Castelldefels i donar-los suport econòmic, assessorament logístic, informatiu i administratiu.

	• Afavorir l'esperit artístic entre el jovent. • Incentivar l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació entre el jovent. • Fomentar els hàbits saludables i la salut mental entre el jovent mitjançant activitats de dinamització, exposicions, tallers, xerrades, etc. , com a mínim una activitat trimestral. • Oferir eines informatives, comunicatives, d'orientació i d'acompanyament per tal que el jovent rebi suport en els camps que determinen les seves condicions de vida (ensenyament i formació, treball, habitatge, associacionisme i participació, lleure, vacances i estades, carnets per al jovent, etc.).
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre de persones usuàries dels serveis, respecte al total de joves censats al municipi (trimestral). • Nombre de cursos, activitats i tallers realitzats i percentatge d'ocupació (trimestral). • Nombre de projectes subvencionats d'entitats juvenils de la ciutat (anual). • Nombre d'infants beneficiaris dels ajuts per participar en els casals d'estiu (anual). • Nombre d'activitats de dinamització que fomentin l'esperit artístic del jovent (trimestral). • Nombre d'activitats que fomentin l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació entre el jovent i percentatge d'ocupació (trimestral). • Nombre d'activitats que fomentin els hàbits saludables en la gent jova i percentatge d'ocupació (trimestral). • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació consegüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).

	Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut Pla Local de Joventut
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei.
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	   