

Carta de serveis

**Servei
de Joventut**

La Ràpita



1. Presentació

La Regidoria de Joventut de l'Ajuntament de la Ràpita, treballa, tenint presents els principis rectors de qualitat, participació, transformació i integralitat definits en el Pla Nacional de Joventut de Catalunya (PNJCat), per apropar als joves els diferents serveis que s'ofereixen.

Des del Servei de Joventut, es treballa per promoure la vida social dels i les joves, facilitant l'accés a l'expressió i a la formació a través del lleure, fomentant la vida associativa i la participació ciutadana (fer coses amb els altres, associacionisme...) i generant processos de relació social i d'identificació col·lectiva (actes comunitaris, projectes...).

La Carta de Serveis de Joventut, adreçada a la població en general i a joves, a entitats, professionals i organitzacions, vol ser l'instrument per donar-nos a conèixer i mostrar el nostre compromís, al mateix temps que volem mantenir, i augmentar on sigui possible, la qualitat en els serveis que us oferim.

2. Identificació del servei i contacte

Servei de Joventut Municipal de la Ràpita
MASET ESPAI JOVE
C/ Perot lo Cantador, s/n
43540 - Sant Carles de la Ràpita
Tel. 977 740 062
masetjove@gmail.com



Horaris MASET ESPAI JOVE:

Recepció: De 9 a 13h.

Oficina:

Hivern: De dilluns a divendres de 8:00h a 14:30h i dimarts de 16:30h a 19:00h

Estiu: De dilluns a divendres de 8:00h a 15:00h

Espai Jove El Graner:

De dimarts a dissabte de 16:30h a 20.00h.

Horari de Consulta:

De dilluns a divendres de 10:00h a 14:00h.

Es recomana cita prèvia amb l'arxiver Municipal.

3. Missió

El Servei de Joventut té com a missió posar a l'abast dels i les joves de la població, les eines necessàries per a aconseguir la seva afirmació de la condició juvenil en tots els àmbits en els quals els joves poden participar, aportar, col·laborar i plantejar les seves necessitats.

El servei promou les polítiques municipals adreçades a les persones d'una franja compresa entre els 12 i 35 anys, alhora que és dinamitzador de les inquietuds i iniciatives promogudes per aquest col·lectiu de forma individual o col·lectiva.



4. Serveis

Els serveis que el Servei de Joventut de la Ràpita ofereix als ciutadans són els següents:

1. Servei del Punt d'Informació Juvenil (PIJ). Informació i orientació en qualsevol àmbit d'interès juvenil.
2. Difusió i dinamització de la informació a través de diferents mitjans de comunicació i amb accions varies com campanyes, tallers, xerrades, diades, fires, etc.
3. Expedició de carnets internacionals, com són el carnet d'alberguista, l'ISIC i l'ITIC.
4. Servei d'intermediació laboral, per posar en contacte oferta i demanda en relació a llocs de feina que es generin a la població.
5. Programació d'activitats formatives i d'oci alternatiu per a joves. Tallers del Maset, formacions de lleure, activitats d'estiu jove, parc de nadal, etc...
6. Cessió d'espais a entitats i col·lectius juvenils. Gestió dels equipaments Maset Espai Jove i Espai d'Entitats, amb la cessió d'espais per a grups de joves i entitats.
7. Dinamització de l'Espai Jove Lo Graner. Espai públic per a trobades de joves, amb connexió a internet gratuïta, taules de ping pong, ordinadors, jocs de taula play station.
8. Suport al lleure i a l'associacionisme juvenil. Suport econòmic a activitats d'interès juvenil a través de convocatòria anual de subvencions.

5. Canals de prestació del servei

Es pot accedir al Servei de Joventut de forma presencial, telefònica o telemàtica:

Presencial: Maset Espai Jove
C/ Perot lo Cantador, s/n
43540 La Ràpita



Per Telèfon: 977 740 062 - Whatsapp: 672 69 30 69

Telemàticament:

Mail: emontanes@larapita.cat / masetjove@gmail.com

Pàgina web: <http://www.larapita.cat/ca/serveis/equipaments-municipals/maset-espai-jove>

Facebook: <https://www.facebook.com/masetespaijove>

Instagram: @joverapita

6. Drets i deures dels usuaris

Drets:

- Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- A rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant el servei de Joventut
- A poder escollir, entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- Presentar queixes i suggeriments relatives al Servei de Joventut



- Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

Deures:

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació del servei
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la Llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la Llei.

7. Normativa específica

Llei 33/2010, d l'1 d'octubre, de polítiques de joventut que regula i desplega la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en matèria de joventut establint les bases jurídiques necessàries per a les polítiques de joventut.

La Llei estableix el marc normatiu i competencial per a desenvolupar les polítiques de joventut, tot ordenant els serveis i les activitats que es promouen a Catalunya i atorga una rellevància especial als ens locals i a les entitats juvenils en tant que es valora la importància de la gestió de les



polítiques de joventut des de la proximitat. El text d'aquesta Llei ha estat actualitzat a gener de 2012 i incorpora les modificacions en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa (DOGC núm. 6035, de 30.12.2011).

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?action=fitxa&documentId=559012

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2014/12/29/19>

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2015/10/01/39>

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2015/10/01/40>

Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

<https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>

Decret 90/2013, de 29 de gener, per qual s'aprova el Pla nacional de joventut de Catalunya 2011-2020 que és l'instrument que elabora la Generalitat de Catalunya i determina les línies, els eixos i els objectius de les polítiques de joventut a Catalunya.

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=626900&language=ca_ES&mode=single

Reglament d'ús del Casal Cultural el Maset, publicat al BOPT número 113 de 13/06/2017.

<https://seu.larapita.cat/>



Ordenança Fiscal número 15 reguladora de la taxa per la utilització privativa o aprofitament especial dels edificis i instal·lacions municipals i per la prestació del serveis relacionats.

<https://seu.larapita.cat/documentPublic/download/1712>

Pla Local de Joventut 2016-2019, aprovat per Ple el 22 de desembre de 2016, que és l'instrument de l'Ajuntament de la Ràpita que estableix el Pla d'acció en polítiques de joventut d'aquests anys. Es prorroga durant el 2020, aprovació del Ple de data 30 d'abril de 2020

<https://seu.larapita.cat/documentPublic/download/1133>

8. Compromisos de qualitat

1. Proporcionar informació general i/o assessorament especialitzat a la persona usuària presencial, de forma immediata.
2. Proporcionar informació general i/o assessorament especialitzat a la persona usuària no presencial, en un termini no superior a 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.
3. Dinamitzar la informació juvenil, amb diferents tipus d'accions i mitjans de comunicació.
4. Expedir els carnets d'alberguista internacional, d'estudiant ISIC i de professor ITIC en un termini no superior a 2 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.
5. Fomentar l'accés dels/les joves entre 16 i 35 anys a les ofertes gestionades pel servei de Joventut.
6. Oferir una programació anual d'activitats, cursos i tallers amb un mínim de 4 per trimestre.
7. Atendre les sol·licituds d'ús d'espais i equipaments en un termini no superior a 7 dies hàbils per al Maset Espai Jove, i de 15 dies hàbils per a la resta d'espais sol·licitats (espai d'entitats, camp d'aprenentatge...)
8. Fomentar l'ús de l'espai jove, difonent i impulsant les activitats que es portin a terme.
9. Mantenir una convocatòria anual de subvencions



9. Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència o el web municipal:

- IdA01 – Indicador de consultes presencials d'informació general o assessorament especialitzat.
- IdA02 – Indicador de consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat.
- IdA03 – Indicador de la difusió i dinamització de la informació
- IdA04 – Indicador d'expedició de carnets internacionals
- IdA05 – Indicador d'accés dels i les joves a les ofertes gestionades
- IdA06 – Indicador de la programació anual
- IdA07 – Indicador de sol·licituds d'ús del Maset Espai Jove
- IdA08 – Indicador de sol·licituds d'ús de l'espai d'entitats i d'altres
- IdA09 – Indicador de joves que accedeixen a l'espai jove
- IdA10 – Indicador del suport econòmic a entitats per activitats de lleure

Els criteris d'avaluació es descriuen a l'Annex - Definició d'indicadors i objectius de gestió.

10. Participació i col·laboració dels usuaris en la millora de la prestació del servei

Els usuaris de l'arxiu poden col·laborar en la millora dels serveis i en el compliment dels compromisos de qualitat del centre mitjançant les seves aportacions, queixes i suggeriments:

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments:
<https://actio.dipta.cat/catalegserveis/id/4313620002?origen=seu>



- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC):

http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set_language=ca

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

11. Data d'aprovació i propera actualització

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

1. Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
2. Canvis significatius en l'organització del Servei de Joventut Municipal de la Ràpita i en els processos interns de treball.
3. Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
4. Actualitzacions de dades significatives del servei.



12. Compensacions establertes per incompliments

Quan els usuaris i usuàries considerin que qualsevol dels centres prestadors ha incomplert algun dels compromisos assumits, podrà adreçar una reclamació per escrit a la Direcció del Servei Juvenil Municipal de la Ràpita, responsable funcional de la Carta, especificant el compromís que es considera que s'ha incomplert, així com els fets o les circumstàncies que s'han produït.

Es comunicarà per escrit al ciutadà les causes de l'incompliment i les mesures que s'adoptaran per intentar resoldre la deficiència.