



SERVEI DE JOVENTUT

1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos i Indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS



1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1. Objectius i finalitats del servei

Les polítiques locals de joventut de l'Ajuntament de Reus assumeixen i defensen com a propis els principis rectors del Pla Nacional de Joventut de Catalunya i alhora també fa seus els principis d'actuació establerts en la Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut.

- L'actuació administrativa en matèria de joventut ha de construir una cultura participativa i facilitar que les persones joves, en els diferents àmbits socials, es puguin vincular als processos de presa de decisions i a les entitats juvenils i formar-ne part.
- Les polítiques de joventut han de procurar transformar realitats i trajectòries de vida, tendiran a reduir les desigualtats entre els diferents punts de partida de les persones joves en el procés d'elaboració de llur propi projecte de vida i s'han de plantejar tractant d'actuar sobre totes les esferes i dimensions de la vida de les persones joves.
- La gestió de les polítiques de joventut i els serveis que es presten es duran a terme amb una qualitat entesa no només com a treball ben fet sinó també adequat a l'ús i els objectius que es persegueixen.

Els principals objectius que persegueixen les polítiques de joventut de l'Ajuntament de Reus i els serveis que s'ofereixen són els següents:

- L'estudi, definició i proposta d'estratègies, plans i projectes i directrius en matèria de joventut.
- Promoure l'emancipació de les persones joves.
- Afavorir la participació dels/les joves en la vida política, social, econòmica, educativa i cultural del seu municipi.
- Afavorir i promoure l'associacionisme juvenil
- Crear i gestionar els serveis necessaris per a l'execució de les polítiques de joventut dins el municipi.
- Gestionar les polítiques juvenils com a conseqüència de convenis i altres instruments de col·laboració que subscriuin amb aquesta finalitat amb la Generalitat de Catalunya.

1.2. Dades identificatives de l'organització

Ajuntament de Reus – Departament de Joventut

NIF
P4312500D

Adreces postals
Carrer Castellvell, 24

Responsable de la Carta de Serveis:
Departament de Joventut
Correu electrònic: info.joventut@reus.cat



1.3. Serveis que s'ofereixen

Els serveis que s'ofereixen són:

- Informació i orientació en qualsevol àmbit d'interès juvenil
- Oficina Jove del Baix Camp¹ que inclou:
 - Assessorament personalitzat en orientació laboral
 - Orientació individual i grupal en temes de salut emocionals
 - Orientació i assessorament en programes de mobilitat internacional
 - Punt de trobada i relació de joves
- Espai d'ordinadors amb accés a internet per fer consultes, treballs o tràmits
- Expedició de la Targeta Jove de Reus amb descomptes i avantatges en activitats d'oci, culturals, esportives i en diferents establiments de la ciutat.
- Expedició de carnets internacionals: alberguista i jove internacional.
- Cessió d'espais a entitats i col·lectius juvenils
- Programació mensual al Casal de Joves d'activitats formatives, culturals i d'oci alternatiu per a joves
- Oferta de tallers formatius sobre temes d'interès juvenil als instituts
- Informació i dinamització als instituts públics de la ciutat a través de joves que actuen de referents d'altres joves.
- Dinamització, formació i sensibilització als i les joves dels instituts en temes d'igualtat de gènere
- Programes de foment de la cultura i la creació juvenil
- Servei de bucs d'assaig musical i promoció de la música
- Interlocució amb les entitats juvenils
- Orientació i suport a projectes juvenils
- Programes de foment de la participació juvenil
- Suport econòmic a activitats d'interès juvenil a través d'una convocatòria anual de subvencions

1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

L'Ajuntament de Reus posa a disposició dels joves de 12 a 35 anys els següents recursos i mitjans:

- Un Casal de Joves pensat per a ús exclusiu i atenció als joves i amb informació accessible i espais confortables: planta baixa amb oficina d'atenció al jove i assessorament personalitzat, espai d'autoconsulta i accés a internet i primera

¹ Les Oficines Joves (OJ) són la materialització de l'objectiu que assenyalen tant la Llei de Polítiques de Joventut de Catalunya com el Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2010-2020: La creació i desplegament de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil (XNEJ), amb la finalitat de facilitar l'emancipació de les persones joves. Les OJ són una iniciativa de la Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya que juntament amb Ajuntaments i Consells Comarcals posa a l'abast de la joventut una xarxa de serveis i equipaments que pretén afavorir el seu procés d'emancipació.



planta amb dues sales polivalents per a la realització de diferents activitats. El Casal de Joves compta amb tres Bucs d'assaig insonoritzats a la planta soterrani del Casal.

- Ordinadors d'accés al públic amb programari lliure i connexió a Internet, amb un sistema de gestió del temps.
- Accés lliure i gratuït a la xarxa wifi dels equipaments municipals a partir de la identificació de l'usuari amb el seu document d'identitat vigent.
- Un programa mensual d'activitats obertes programades a partir dels interessos dels mateixos joves i realitzades o bé des del Casal de Joves, per entitats juvenils o bé en col·laboració amb altres entitats.
- La Xarxa de Centres Cívics de la ciutat formada per 6 centres cívics amb diferents sales polivalents on s'acullen tota mena d'activitats i amb espais per a cessió d'ús a les entitats.
- Un equip humà de professionals compromesos amb el servei públic i motivats per aconseguir els objectius proposats periòdicament i implicats en la millora contínua de la qualitat

1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

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

Casal de Joves la Palma

Carrer Castellvell, 24
43202 Reus
Telèfon: 977 010 268
Fax: 977 010 269

Correu electrònic: info.joventut@reus.cat

Horaris:

Els horaris d'obertura del Servei de Joventut, es poden consultar a www.joventutreus.cat

1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició d'usuaris dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre la ciutadania i l'Administració, així com també, de transparència i bon govern en la prestació dels serveis, es reconeixen els següents drets i obligacions als usuaris del Servei de Joventut.

Drets del ciutadà:

- Rebre informació sobre tots els serveis que el Servei de Joventut ofereix i sobre el seu funcionament.



- Rebre formació i assessorament en l'ús dels recursos d'informació que el Servei de joventut posa al seu abast.
- Manifestar els seus suggeriments o queixes sobre el Servei de Joventut, els seus recursos i serveis, personalment o de manera virtual.
- Gaudir de tots els recursos que el Servei de Joventut posa al seu abast.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les seves dades personals.
- Ser atès amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals de joventut.

Deures del ciutadà:

- Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments i les condicions d'ús dels serveis.
- No fer usos indeguts de les tecnologies de la informació que es posen a l'abast dels usuaris.
- Comportar-se d'acord amb les pautes normals de convivència en un lloc públic. En cas no ser així, es podran aplicar les mesures que determini la normativa aplicable.

1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- **La 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 Pla Nacional de Joventut** 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.
- **El Pla Local de Joventut 2016-2020**, aprovat per Ple el 15 d'abril de 2016, que és l'instrument de l'Ajuntament de Reus que estableix el Pla d'acció en polítiques de joventut d'aquests anys .
- **Reglament municipal d'ús del Casal de Joves la Palma de Reus**, publicat al BOPT número 85 de 12/04/2011. És el document que regula el Casal de Joves la Palma de Reus com a espai per a la realització d'activitats adreçades a joves.
- **Reglament d'ús i funcionament de la Targeta Jove de Reus**, aprovat per Ple el 15/09/2017 i publicat al BOPT num.3 de 04/01/2018.

1.8. Tarifes dels serveis

El dret d'accés al Servei de Joventut és universal i gratuït pels joves de 12 a 35 anys. Tanmateix algunes de les activitats que es programen estan sotmeses a preus públics. Aquests preus es poden consultar a la web del servei www.joventutreus.cat.



2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta Carta de Serveis la seva voluntat i màxim compromís de servir a les persones en relació als serveis que presta i adquireix i fan públics de forma explícita amb els seus usuaris els compromisos de qualitat següents:

1. Assessoraments personalitzats: obtenir una puntuació global de 7 sobre 10 o superior, en la consulta als usuaris sobre la seva satisfacció respecte el servei d'assessoraments rebuts. Com a mínim un 90 % de les consultes registrades.

Forma de càlcul:

(consultes amb puntuació global de 7 sobre 10 o superior/ núm. total de consultes registrades) x 100

2. Tallers formatius als instituts: executar el 90% dels tallers que es sol·liciten des dels centres educatius de la Oferta de tallers de joventut que s'ofereixen al llarg de l'any.

Forma de càlcul:

(num. Total de tallers executats / núm. total de tallers demandats) x 100

3. Programació d'activitats pròpies: programar un mínim de 80 activitats pròpies obertes i de lliure accés anuals d'interès juvenil.

Forma de càlcul:

núm. d'activitats pròpies programades anualment

4. Programació d'activitats: executar un 75% de les activitats programades anualment al Casal de Joves la Palma. La programació d'activitats es pot consultar a la web www.joventutreus.cat.

Forma de càlcul:

(núm. total activitats del programa executades / núm. total d'activitats programades) x 100

5. Expedició targeta jove: les targetes jove que se sol·licitin presencialment al Casal de Joves dins l'horari indicat a la web, s'expedirà el mateix dia. Com a mínim en el 90% dels casos.

Forma de càlcul:

(núm. de targetes expedides el mateix dia que es sol·liciten presencialment al Casal de joves dins l'horari establert / núm. de sol·licituds de targeta jove registrades presencialment al Casal de joves que entren dins l'horari establert) x 100.

6. Tenir joves que actuen de referents entre el Casal de Joves i els instituts: desenvolupar el programa de dinamització i informació durant el curs escolar com a mínim al 80% d'instituts públics amb ESO de Reus.



Forma de càlcul:

(Núm. d'instituts públics de Reus on tenim joves referents / núm. total d'instituts públics) x 100

7. **Xarxes socials:** publicar a les xarxes socials un mínim de 5 comunicacions a la setmana per mantenir constantment els joves informats com a mínim el 90% de les setmanes.

Forma de càlcul:

(Núm. de setmanes que es compleix el compromís / núm. total de setmanes de l'any) x 100%

2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Ajuntament de Reus es compromet en l'avaluació permanent dels Serveis de Joventut que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà al Portal de Transparència, com a mínim de forma anual, el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, l'Ajuntament de Reus realitzarà enquestes de satisfacció als usuaris del Servei de Joventut. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de les mesures que, si s'escau, siguin adoptades.

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
 - Al Casal de Joves
 - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus
- Telemàticament:
 - a la web de l'Ajuntament de Reus



- a la web del servei www.joventutreus.cat
- al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments en relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran tingudes en compte en el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte al servei prestat i també respecte a la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
 - a través d'una sol·licitud a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. del Mercadal, 1)
- Telemàticament:
 - a través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus (http://www.reus.cat/bustia_ciutadana)

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits a la Carta de Serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta Carta.

5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a l'Ajuntament de Reus, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada inicialment pel Ple de l'Ajuntament de Reus.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona.

Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

DILIGÈNCIA: Per fer constar que la Carta de serveis del Servei de Joventut s'ha aprovat inicialment per acord del Ple de la Corporació en sessió de data 9 d'abril de 2018.

El secretari general,
Jaume Renyer Alimbau