

**CARTA DE SERVEIS**  
**DEPARTAMENT DE JOVENTUT**



## **1. PRESENTACIÓ**

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà És la raó d'ésser del nostre Ajuntament, pero aquesta relació no esdevindrà correcta si l'administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. Per altre part, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar mes enllà, fent-los avinent els drets que els pertocuen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat, tot promovent la transparència en la gestió, tal com estableix el Codi de Bon Govern establert per l'equip de govern.

Aquest es el propòsit de la carta de serveis que ha elaborat el Departament de Joventut, que en aquestes pàgines us expliquem.

La carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'apropar l'administració als ciutadans.

Us animo doncs, a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.



Raquel Sánchez Jiménez

## **2. D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA ÉS LA SEVA FINALITAT**

- Aquesta Carta és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora de la qualitat en el Departament de Joventut, dissenyat per garantir la qualitat del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que no són altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:
- Definir uns compromisos que satisfacin les necessitats i les seves expectatives per cadascuna de les matèries en les que donem servei a les persones que ho requereixen.
- Millorar de forma continuada els nostres serveis incorporant un conjunt de canvis adreçats a millorar la informació i fer mes àgil la tramitació, a l'hora que facilitarem la relació del departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació ciutadana mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les seves necessitats, al mateix temps prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

## QUÈ FEM?

La nostre missió és que els joves accedeixin amb igualtat a les oportunitats que es presentin, facilitant-los la presa de decisions i participació en la societat. Per aconseguir-ho posem al seu abast els serveis següents:

### - **Punt d'Informació Jove**

*Es el servei que oferim als joves de Gavà per informar-se sobre tot allò que els afecta: estudis treball, emancipació, habitatge, mobilitat, etc*

### - **PIDCES. (Punt d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària)**

*Es un servei d'informació i dinamització juvenil que s'instal·la en els instituts de secundària de forma setmanal durant l'hora d'esbarjo, facilitant informació d'interès per als joves.*

### - **Oficina de Treball Jove**

*Posem a l'abast dels joves de Gavà tota una sèrie de programes d'ocupació que en col·laboració amb els serveis d'ocupació de l'Ajuntament de Gavà i del Centre de Suport a l'Empresa pretenen crear treball digne pels joves de Gavà.*

### - **Aules d'Estudi Nocturn**

*En període d'exàmens posem a disposició un espai per a l'estudi en un horari especial.*

### - **Carnets d'Estudiant**

*A l'Espai Jove La Casa Gran expedim els carnets més sol·licitats per viatjar pel món*

### - **Assessoria Mobilitat Europea i Internacional**

*- Es un servei en el què oferim informació, orientació i assessorament de manera personalitzada i especialitzada, per si vols anar a l'estranger, per motius acadèmics, de treball, d'aprenentatge d'idiomes, pràctiques, voluntariat, beques, intercanvis juvenils, programes europeus,...*

### - **Cursos Tallers i Formació**

*Us oferim un seguit de cursos, tallers i activitats, orientades als joves.*

### - **Oci jove**

*Es tracta de una sèrie de projectes per dinamitzar la joventut a Gavà i oferir nous espais d'oci a la nostra ciutat.*

### - **Circuit Musical**

*Es tracta de crear i consolidar el Circuit Musical és el de garantir l'accés a la creació artística musical, potenciar la formació, el suport a la creació, l'exhibició i la difusió de la música*

## - Suport a Entitats i Grups de Joves

Donem suport a entitats juvenils i grups de joves actius en la vida de la ciutat

A continuació et mostrem el conjunt de prestacions que posem al teu abast i els canals des de on podreu accedir-hi i establir un primer contacte:

SERVEIS	Espai Jove La Casa Gran Carrer Major 37	TELÈFON 93 635 54 35	Correu electrònic joventut@gava.cat lacasagran@gava.cat	Pàgina web <a href="http://www.gavaiove.cat">www.gavaiove.cat</a>	Biblioteca Josep Soler i Vidal
Punt d'Informació Jove					
Treball, formació acadèmica, cursos,...	•	•	•	•	
Mobilitat internacional, Turisme,...	•	•	•	•	
Associacionisme i participació	•	•	•	•	
Oci i cultura i esport	•	•	•	•	
<b>RIDCES</b>					
Informació, participació i dinamització	•	•	•		
Xerrades i tallers	•	•	•		
<b>Oficina de treball jove</b>					
Assessoria laboral jove	•	•	•	•	
Garantia juvenil Europea	•	•	•	•	
<b>Aules d'Estudi Nocturn</b>					
Aules suport a l'estudi nocturn			•	•	•
<b>Carnets d'estudiant</b>					
Gestió	•	•	•	•	•
<b>Mobilitat internacional</b>					
Assessoria mobilitat internacional	•	•	•	•	
<b>Cursos Tallers i Formació</b>					
Programació Espai Jove La Casa Gran	•	•	•	•	
<b>Oci Jove</b>					
Oci alternatiu	•	•	•	•	
Cultura urbana	•	•	•	•	
<b>Circuit Musical</b>					
Dinamització comissió	•	•	•	•	
<b>Suport a entitats i grups de joves</b>					
Subvencions	•	•	•	•	
Suport activitats	•	•	•	•	



**PLA LOCAL  
DE JOVENTUT  
DE GAVA  
2012-2016**

## **Els nostres compromisos de servei**

### **El nostre compromís amb els joves**

#### **Compromisos Generals:**

- **ACCESIBILITAT:** S'han suprimit les barreres arquitectòniques i es procura adaptar els espais de la Oficina d'Informació Juvenil, la Casa Gran, creant un espai més ampli i confortable
- **CREDIBILITAT:** honestedat, creiem en el servei que oferim
- **CORTESIA:** l'atenció, consideració i respecte cap a tu és el nostre punt de partida.
- **RESPOSTA I RAPIDESA:** podeu comptar amb la nostra disposició per ajudar-vos i oferir-vos un servei ràpid.
- **FIABILITAT:** responem de forma fiable i acurada, revisant diàriament les nostres dades per oferir-vos un servei de confiança.
- **COMUNICACIÓ:** sabem escoltar, interpretant de manera adequada vostres demandes.
- **ATENCIÓ PERSONALITZADA:** et sentiràs realment atès i la teva demanda serà tractada amb l'interès i el temps que es mereix
- **MESURAR PER MILLORAR:** Mesurarem anualment, mitjançant enquestes, el grau de satisfacció dels joves en relació amb els serveis prestats. Així mateix, els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans.
- **TRAMIT DE LES QUEIXES I SUGGERIMENTS:** Hi donarem resposta en un termini no superior a 10 dies, sigui quina sigui la via o canal per la que en hagi arribat.

#### **Compromisos concrets:**

- **PUBLICITAT:** Ens comprometem a difondre en els mitjans de comunicació totes les activitats organitzades des de la unitat de Joventut. Així mateix les convocatòries més interessants d'altres organismes o entitats seran difoses setmanalment per la web municipal, i mensualment, en el diari BRUGES i regularment en les xarxes locals i la web de joventut.
- **INFORMACIÓ.** Ens comprometem a oferir-te una informació/documentació atractiva i d'utilitat. Treballem per oferir-te una informació especialitzada en els temes que t'interessen. Demana'ns i buscarem per a tu el major ventall de possibilitats perquè coneguis les diverses alternatives i així puguis escollir.
- **EINES.** Posem al teu abast les eines o mitjans d'accés a la informació, introduint noves tecnologies. En l'actualitat disposes d'un punt d'accés a Internet de manera gratuïta a l'Espai Jove de la Casa Gran.
- **TRÀMITS.** T'ajudarem en les gestions que hagi de realitzar amb l'Administració. Disposem de mitjans per poder facilitar les gestions. Ens

comprometem a tramitar els carnets al moment, presentant la documentació completa.

- TALLERS. Oferirem una programació anual variada amb almenys 7 tipologies diferents d'activitats amb un nombre mínim de 20 tallers.
- CREACIÓ ARTÍSTICA. Garantir el desenvolupament d' almenys 1 festival i o programes culturals de promoció de la creació artística de forma anual.
- SUBVENCIONS. Oferir una convocatòria pública anual de subvencions a entitats i institucions de caràcter social sense ànim de lucre que desenvolupin projectes d'activitats juvenils, d'interès. Garantir la informació i l'assessorament en aquesta convocatòria de forma telefònica, telemàtica i presencialment a demanda de les entitats.

**Mesures d'esmena:** els qui considerin que s'ha incomplert algun dels compromisos anteriorment recollits, podran comunicar-ho a través del Sistema de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament de Gavà.

**En cas d'incompliment,** se'ls enviarà un escrit informant de les causes per les quals el compromís no va poder complir-se, així com, de les mesures adoptades per corregir la deficiència detectada, si fos possible.



## **Drets específics dels usuaris**

**En utilitzar els serveis objecte d'aquesta Carta de serveis de l'Ajuntament de Gavà, es té dret a:**

- Ser tractat amb respecte i deferència.
- Conèixer la identitat del personal baix la responsabilitat del qual es presta el Servei.
- Exigir responsabilitats a les Administracions Públiques i al personal al seu servei, quan així correspongui legalment.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i ser contestat en el termini establert.
- Accedir, rectificar, cancel·lar i formular oposició respecte a les seves dades personals, segons l'establir en la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- Realitzar consultes sense cita prèvia, de manera anònima, respectant la privadesa i personalitzant la informació facilitada en funció de les necessitats i preferències.

- La igualtat d'accés a la informació sense discriminació per raó d'origen, gènere, religió, lloc de residència o classe social.
- Disposar d'instal·lacions i equipaments en bones condicions de us.
- La confidencialitat respecte a les dades personals i a la informació que es faciliti.

### **Responsabilitats de la ciutadania i usuaris/-as**

En utilitzar els serveis objecte d'aquesta Carta de Serveis de l'Ajuntament de Gavà, es té la responsabilitat de:

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal i col·laborar amb els professionals del Servei.
- Fer adequat ús de les instal·lacions, respectant els espais, equipaments i mitjans materials disponibles.
- Complir les normes i requisits determinats en les condicions generals d'utilització del Servei.
- Emplenar de manera llegible i intel·ligible els documents, instàncies i fulles o impresos requerits.
- Efectuar suggeriments i propostes que poguessin millorar el funcionament del servei del Servi d'Informació Juvenil.

## **Normativa bàsica aplicable**

### **Normativa general:**

Article 48 de la Constitució Espanyola de 1978.

Article 40, 4 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006

### **Lleis estatals:**

- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, que entra en vigor el 3 d'octubre de 2016

### **Normativa autonòmica:**

- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut
- Llei 1/2010, del 4 de febrer, de segona modificació de la Llei 14/1985, del 28 de juny, per la qual es regula el Consell Nacional de la Joventut de Catalunya.
- Llei 6/2006, de 26 de maig, de creació de l'Agència Catalana de la Joventut.
- Llei 24/1998, de 30 de desembre, de modificació de la Llei 14/1985, del 28 de juny, per la qual es regula el Consell Nacional de la Joventut de Catalunya.

### **Normativa municipal o acords municipals**

- Pla Local de Joventut 2012-16, aprovat per l'Ajuntament de Gavà el 27 de març de 2012.
- Bases reguladores de la subvenció per activitats a les entitats sense ànim de lucre de Gavà.

## **Altres normatives de referència**

- Recomanació de la Comissió Europea de 25 de juliol de 2001, Llibre Blanco de la Joventut 21-11-2001.
- Resolució del Consell de la Unió Europea de 27 de juny de 2002, sobre l'educació permanent (D.O.C.I. de 9 de juliol de 2002).
- Resolució del Consell de la Unió Europea de 25 de novembre de 2003, en matèria d'objectius comuns relatius a la participació i la informació dels joves (D.O.C.I. de 5 de desembre de 2003).
- Resolució del Consell de la Unió Europea de 24 de maig de 2005, relativa a l'aplicació dels objectius comuns en matèria d'informació dels joves (D.O.C.I. de 10 de juny de 2005).
- Comunicació de la Comissió al Consell, el Pacte Europeu per la Joventut 30-5-2005.
- Carta Europea d'Informació Juvenil, aprovada a Bratislava (República Eslovaca) el 19 de novembre de 2004 per la 15<sup>a</sup> Assemblea General de l'Agència Europea d'Informació i Assessorament per als Joves (ERYICA).
- REGLAMENT (UE) No 1288/2013 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL d'11 de desembre de 2013 pel qual es crea el programa «Erasmus+», d'educació, formació, joventut i esport de la Unió i pel qual es deroguen les Decisions 1719/2006/CE, 1720/2006/CE i 1298/2008/CE



## **LA VOSTRA COL-LABORACIÓ**

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei que prestem cap a la qualitat, tot atenent les necessitats detectades, esmenant les seves mancances i reforçant els aspectes que més valoreu.

### **Com?**

- *Responent a les enquestes que us farem sobre la qualitat de servei.*
- *Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.*
- *Si no quedeu satisfets, o detecteu errades, feu-nos-ho saber!*
- *Respecteu i doneu un bon ús de les instal·lacions i de la documentació existent.*
- *Un cop finalitzada la consulta o la activitat, col·loqueu tot en el seu degut lloc.*
- *Si disposeu d'informació interessant, compartiu-la amb nosaltres, per oferir-la-hi a altres joves*



- Les vostres experiències poden ser interessants per a altres joves.
- La vostra participació activa en les activitats que es puguin organitzar
- Utilitzant, sempre que sigui possible, mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per relacionar-vos amb nosaltres.

**Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:**

- Que us inscriviu al [fitxer de Joventut Gavà](#), per facilitar el vostre accés a les informacions i serveis que us poden interessar
- Que si heu de fer qualsevol tràmit us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en que es pot fer i demés requisits, trucant prèviament al telèfon 936355435 o [www.gavajove.cat](http://www.gavajove.cat)
- Que utilitzeu els formularis establerts per cada tràmit, a la web de [www.gavajove.cat](http://www.gavajove.cat) o a [www.gavaciutat.cat](http://www.gavaciutat.cat)
- Que tracteu amb respecte i consideració al personal municipal que presta els serveis.



**UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA**

**Unitat de Joventut**

**Àrea de Serveis a la Persona**

**Regidoria Delegada de Joventut**

- ✓ Periòdicament procedirem a avaluar mitjançant enquestes la satisfacció dels ciutadans amb relació als serveis i l'atenció prestada pel personal del Departament
- ✓ Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta carta de serveis
- ✓ Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per la millora del servei i la revisió dels compromisos d'aquesta carta de serveis

## ON ESTEM



### Unitat de Joventut

Espai Jove La Casa Gran: Un equipament para los joves  
Carrer Major, 37  
08050 Gavà

Horari d'atenció telefònica i presencial:  
De dilluns a dissabte de 17 a 21 h. i els dilluns de 10 a 13 h.

[Web: www.gavajove.cat](http://www.gavajove.cat)



### OAC de Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents  
Plaça Jaume Balmes, sn, Planta baixa  
08850 Gavà

**HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL**

Dilluns, dimecres i divendres de 9 a 14:30

Dimarts i dijous de 9 a 19



### TELÈFONS:

centraleta: 93 263 91 00

informació i tramitació gratuït: 900 66 33 88

informació jove La Casa Gran: 93 635 54 35



**FAX:** General 93 263 91 08 / La Casa Gran: 93 635 54 35



### CORREU ELECTRÒNIC:

General: [ajuntament@gava.cat](mailto:ajuntament@gava.cat)

Joventut: [iacasagran@gava.cat](mailto:iacasagran@gava.cat) [Facebook](#)



### XARXES SOCIALS

**Facebook:** <https://www.facebook.com/gavajove/>

**Twitter:** @gava\_jove

**Instagram:** @gavajove