CARTA DE SERVEIS DE JOVENTUT

DESCRIPCIÓ

És l'espai des del qual s'organitzen activitats adreçades a les persones joves i conjuntament amb elles, per tal de resoldre els dèficits que en aquests moments es detecten en matèria de joventut. El servei s'encarrega d'informar, orientar i assessorar als joves entre 12 i 30 anys sobre tots els temes que siguin del seu interès. És, on també es planifica i redacten tots els programes i projectes en matèria de polítiques de joventut.

UNITAT RESPONSABLE

Regidoria responsable: Infància, adolescència i joventut (joventut@sallent.cat)

Regidora responsable: Sílvia Tardà (tardass@sallent.cat)

Missió i valors: La nostra missió és dissenyar, gestionar, coordinar i executar les competències i polítiques municipals en l'àmbit de la joventut, mitjançant els diferents serveis, programes i/o projectes amb col·laboració amb el jovent i les entitats joves del municipi. Els nostres valors estan basats en la convivència, la igualtat, la democràcia i la participació.

Adreça: La Kseta (c/ Camp de la Bota s/n, a la Torre del Gas).

Horari (presencial/virtual):

Dimarts i dijous de 16.30 a 19.30 h (Servei d'Informació Juvenil)

Divendres matí (a partir del 29 d'octubre de 2022) de 7.30 a 14.45 h (Servei d'Ocupació Juvenil)

Oficina telemàtica: 24 h al dia, tot l'any, a través de la web

Telefònic: 608 56 30 13 / 93 837 02 00
Web: www.sallent.cat

Adreça electrònica: lakseta@sallent.cat / joventut@sallent.cat

Destinataris/àries: És un servei gratuït adreçat a joves entre 12 i 30 anys sobre tots els temes que siguin del seu interès.

Com sol·licitar el servei:

- Telefònicament a través del telèfon 608 563 013
- Telemàticament a través del correu lakseta@sallent.cat / joventut@sallent.cat

Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà (OMIAC)

Serveis: Servei d'informació Juvenil

- En l'àmbit acadèmic.
- En l'àmbit de salut sexual (relacions sexoafectives).
- En l'àmbit de l'associacionisme juvenil.

- En l'àmbit cultural i d'oci i lleure.
- En l'àmbit de la mobilitat Internacional.
- Altres assessoraments.
- Setmana Jove.
- Setmana Cultural.
- Altres festes locals (Enramades, Carnaval...).

Serveis: Punt Jove La Kseta – Sallent Jove

- Sala d'estudi.
- Sala de jocs.
- Formacions.

TRÀMITS RELACIONATS

Sol·licitud o instància

Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà (OMIAC)

Informació del Catàleg de tràmits AOC

NORMATIVA REGULADORA

El departament de Joventut es regeix per la llei de polítiques de joventut, Llei 33/2010 de l'1 d'octubre. El Pla Local de Joventut 2020-2024, regit per aquesta Llei i pel Pla Nacional de Joventut de Catalunya.

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Teniu dret a:

1. Ser tractat amb respecte i deferència.
2. Exigir responsabilitats a les Administracions Públiques i al personal al seu servei, quan així correspongui legalment.
3. Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i ser contestat en el termini establert.
4. Accedir, rectificar, cancel·lar i formular oposició respecte a les seves dades personals, segons l'establert en la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
5. La igualtat d'accés a la informació sense discriminació per raó d'origen, gènere, religió, lloc de residència o classe social.
6. Disposar d'instal·lacions i equipaments en bones condicions d'ús.
7. La confidencialitat respecte a les dades personals i a la informació que es faciliti.

Heu de complir amb el deure de:

1. Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal i col·laborar amb els professionals del servei.
2. Fer adequat ús de les instal·lacions, respectant els espais, equipaments i mitjans materials disponibles.
3. Complir les normes i requisits determinats en les condicions generals d'utilització del servei.
4. Efectuar suggeriments i propostes que poguessin millorar el funcionament del servei d'Informació Juvenil.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

- Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació amb una manca de salubritat, neteja, ordre o manteniment de les instal·lacions no compartides amb altres activitats alienes al Servei.
- Nombre de revisions anuals per comprovar l'estat de les instal·lacions.
- Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació amb un incompliment de la normativa de seguretat vigent.
- Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació amb el tracte rebut del personal d'atenció.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora en relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de *Queixes, suggeriments i propostes*
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 h (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.

- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.