



CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE JOVENTUT

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Servei de Joventut incideix en les polítiques juvenils relacionades amb l'emancipació dels joves, l'associacionisme, la salut i la cultura juvenil.

A més s'ocupa de garantir la transversalitat d'aquestes polítiques amb les diferents àrees de l'Ajuntament. Les polítiques transversals de joventut pels propers 3 anys estan recollides en el Pla local de Joventut 2018-21 que conté un total de 106 accions estructurades en cinc eixos: Salut i esports; Cultura, oci i creativitat; Emancipació; Participació i Cohesió i territori.



Ajuntament
de Rubí



2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Gerència

> Àrea d'Igualtat i Ciutadania

> Servei de Joventut



3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	Joventut
Adreça	c/ Aribau, 5 08191 Rubí
Horari (presencial / virtual)	Presencial: De dilluns a divendres, de 17 a 21 h Dimarts i dijous de 12 a 14 h Virtual: De dilluns a divendres de 9 a 15 h i de 17 a 21 h
Telèfon	936991663 / 630766379
Web/adreça electrònica	www.rubijove.cat rubijove@rubijove.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Igualtat i Ciutadania



4.OBJECTIUS DEL SERVEI

El Servei de Joventut és l'encarregat de desenvolupar i executar les polítiques municipals encaminades a l'emancipació dels joves i empoderar la persona jove com a agent de canvi social, impulsant el seu paper actiu com a ciutadà/na en el conjunt de la societat, i oferint espais per a la seva participació en la presa de decisions.

El servei està ubicat a l'Espai Jove Torre Bassas, que s'ha convertit en l'equipament juvenil de referència a Rubí, un espai adaptat a la realitat i les necessitats de la joventut, que ha esdevingut un espai de proximitat i d'interlocució entre els i les joves de la ciutat amb l'administració.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Espai Jove Torre Bassas

- Servei d'Informació Juvenil
- Assessoria sociolaboral
- Punt Jove LGTB+
- Oficina de Beques
- Espai d'Orientació Acadèmica
- Consultori sexual i de parella
- Tallers i activitats d'oci juvenil
- Reforç escolar
- Cursos de formació complementària
- Cursos de formació en educació en el lleure
- Cessió de sales
- Activitats de foment de la participació i l'associacionisme

Destinataris: joves de 12 a 30 anys

Requisits: accés lliure i gratuït

Preinscripcions per activitats formatives i tallers

Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379

2. PIDCES (Programa d'Informació i Dinamització als centres d'Educació Secundària

- Punt d'informació juvenil als patis
- Activitats de dinamització als patis
- Activitats i tallers de prevenció de conductes de risc

Destinataris: alumnes dels centres d'educació secundària

Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379

3. Aules d'estudi

- Nocturnes i de cap de setmana

Destinataris: estudiants

Requisits: accés lliure i gratuït

Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379

4. Programa de foment de la participació juvenil

- Acompanyament i orientació pel funcionament habitual d'entitats juvenils
- Subvencions per a projectes d'activitats anuals
- Cessió d'espais
- Cessió d'infraestructures

Destinataris: associacions i col·lectius juvenils

Requisits: accés lliure i gratuït

Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

5. Bucs d'assaig

- Data d'obertura per determinar
- Destinatari:** grups de música joves
Requisits: reserva i pagament preu públic, en cap cas superarà els 10€
Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379

6. Programa de foment de la creativitat i l'oci juvenil

- Murs lliures
- Festa Major Jove
- Programacions d'oci d'Estiu i Nadal jove

Destinatari: joves
Requisits: accés lliure i gratuït
Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379

7. Dinamitzadors de Medi Obert

Destinatari: joves de 12 a 29 anys
Requisits: accés lliure i gratuït
Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379

8. Accions de promoció de la salut i l'esport juvenil

- Campionats i lligues esportives de petit format
- Campanyes de promoció de la salut
- Accions de prevenció de socioadiccions

Destinatari: joves de 12 a 29 anys
Requisits: accés lliure i gratuït
Informació: rubijove@rubijove.cat i 630766379





6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

Normativa

- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre de Polítiques de Joventut
- Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2010-2020

Condicions d'accés

Joves rubinencs de 12 a 30 anys





7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

Espai Jove Torre Bassas

Accés lliure i gratuït. Preinscripcions per activitats formatives i tallers

Bucs d'assaig

Data d'obertura per determinar Reserva i pagament preu públic, en cap cas superarà els 10€

Accions de promoció de la salut i l'esport juvenil

Accés lliure i gratuït o mitjançant inscripcions

La resta de serveis són d'accés lliure i gratuït per a les persones usuàries (joves de Rubí de 12 a 30 anys).





8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

- Taula d'oci juvenil: espai de trobada, obert a tots i totes les joves de Rubí, per a decidir les línies a seguir en l'oci juvenil de la ciutat
- Taula Jove: espai de trobada, obert a tota la joventut de Rubí, per valorar l'assoliment dels objectius del Pla Local de Joventut o abordar temàtiques que les persones participants considerin d'interès juvenil
- Trobades periòdiques amb entitats i col·lectius juvenils: espai de trobada de les entitats i col·lectius per coordinar i organitzar projectes de forma conjunta, així com traslladar informacions d'interès per a les entitats
- Grups oberts de treball: espais de trobada sobre temàtiques concretes que preocupin la població juvenil, oberts a tots i totes les joves de Rubí
- Enquestes de satisfacció a totes les activitats formatives i tallers, que omplen totes les persones participants, on poden valorar l'activitat així com proposar-ne de noves
- Xarxes Socials:
https://twitter.com/rubi_jove
<https://www.facebook.com/rubijovetorrebasas>
<https://www.instagram.com/rubijove/>
- Correu electrònic: rubijove@rubijove.cat
- Instància genèrica que es pot recollir a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) o descarregar a <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549> i presentar-la a qualsevol de les dues OAC, situades a:
OAC Centre:
c/ de Narcís Menard. 13-17
OAC Les Torres:
Rambleta de Joan Miró s/n (davant de l'edifici Rubí Forma)



b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d’avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d’avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals:

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDA DANO&LANGUAGE=CA>

- Correu electrònic: rubijove@rubijove.cat
- Instància genèrica que es pot recollir a l’Oficina d’Atenció a la Ciutadania (OAC) o descarregar a <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549> i presentar-la a qualsevol de les dues OAC, situades a:
OAC Centre:
c/ de Narcís Menard. 13-17
OAC Les Torres:
Rambleta de Joan Miró s/n (davant de l’edifici Rubí Forma)





9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar resposta ràpida a les peticions d'informació	Temps de resposta a les peticions	Temps de resposta 48 h (presencial) Xarxes socials 2 h (entre setmana)
2. Tenir informació personalitzada i actualitzada	Nombre de queixes rebudes per informació no actualitzada i personalitzada	≤ 10
3. Donar resposta ràpida a les sol·licituds i instàncies de les associacions i col·lectius	Temps de resposta a les instàncies.	Donar resposta en 2 setmanes
4. Elaborar una oferta d'accions en els cinc eixos del Pla Local de Joventut	Nombre d'assessories, activitats formatives, i activitats lúdiques que oferim per cadascun dels eixos del Pla Local	Programar un mínim de 4 accions en cadascun dels eixos cada trimestre
5. Treballar conjuntament amb altres serveis municipals en l'elaboració d' accions que donin resposta a les mesures del PLJ	Nombre d'accions orientades a joves impulsades per altres serveis amb la col·laboració de Joventut	Programar un mínim de 2 accions trimestrals per cada eix
6. Donar suport tècnic i acompanyament a les associacions i col·lectius juvenils no formals i fer-los visibles dins les dinàmiques socials del municipi	Entitats i col·lectius participants, nombre d' infraestructures cedides, nombre d'espais cedits, nombre d'activitats obertes a la ciutadania realitzades	Augmentar el nombre d'entitats que participen i d'infraestructures i espais cedits anualment, així com el nombre d'activitats obertes a la ciutadania organitzades per entitats juvenils

Compromís	Indicador	Fita
7. Millorar la percepció de l'apoderament de les dones adolescents i/o joves a l'espai públic	Activitats festives de gran format amb presència de punts d'atenció i assessorament a la dona. Formacions, seguiment i assessorament pels grups de dones joves (col·lectius no formals de nova creació) del SIAD i de Torre Bassas	Dotar totes les grans activitats festives de ciutat (Festa Major, Carnaval...) d'un Punt d'atenció a la Dona. Programar un mínim d'1 acció de formació semestral orientada a la formació dels col·lectius i promoure 1 acció/intervenció/campanya conjuntament

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida al servei responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el Servei de Joventut enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.



10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Servei de Joventut

Adreça: Carrer Sabadell, 18 - Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Adreça electrònica: rubijove@rubijove.cat

Web: www.rubijove.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: cada 4 anys 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
- Data d'elaboració de la carta: juliol de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

