

## CARTA DE SERVEIS DEL 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.

### 2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea d'Igualtat i Ciutadania

Servei de Joventut

### 3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

<b>Nom</b>	Joventut
<b>Adreça</b>	Espai Jove Torre Bassas Carrer Sabadell, 18
<b>Horari (presencial/virtual)</b>	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
<b>Telèfon</b>	936991663 / 630766379
<b>Web/adreça electrònica</b>	<a href="http://www.rubijove.cat">www.rubijove.cat</a> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a>
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	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

<b>Espai Jove Torre Bassas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servei d'Informació Juvenil</li><li>• Assessoria sociolaboral</li><li>• Punt Jove LGTB+</li><li>• Oficina de Beques</li><li>• Espai d'Orientació Acadèmica</li><li>• Consultori sexual i de parella</li><li>• Tallers i activitats d'oci juvenil</li><li>• Reforç escolar</li><li>• Cursos de formació complementària</li><li>• Cursos de formació en educació en el lleure</li><li>• Cessió de sales</li><li>• Activitats de foment de la participació i l'associacionisme</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Destinataris:</b> joves de 12 a 30 anys</li><li>- <b>Requisits:</b> accés lliure i gratuït. Preinscripcions per activitats formatives i tallers</li><li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li></ul>
<b>PIDCES (Programa d'Informació i Dinamització als centres d'Educació Secundària)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Punt d'informació juvenil als patis</li><li>• Activitats de dinamització als patis</li><li>• Activitats i tallers de prevenció de conductes de risc</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Destinataris:</b> alumnes dels centres d'educació secundària</li><li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li></ul>
<b>Aules d'estudi</b>	Nocturnes i de cap de setmana <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Destinataris:</b> estudiants</li><li>- <b>Requisits:</b> accés lliure i gratuït</li><li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li></ul>

<b>Programa de foment de la participació juvenil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanyament i orientació pel funcionament habitual d'entitats juvenils</li> <li>• Subvencions per a projectes d'activitats anuals</li> <li>• Cessió d'espais</li> <li>• Cessió d'infraestructures</li> <li>- <b>Destinataris:</b> associacions i col·lectius juvenils</li> <li>- <b>Requisits:</b> accés lliure i gratuït</li> <li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li> </ul>
<b>Bucs d'assaig</b>	<p>Data d'obertura per determinar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Destinataris:</b> grups de música joves</li> <li>- <b>Requisits:</b> reserva i pagament preu públic, en cap cas superarà els 10€.</li> <li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li> </ul>
<b>Programa de foment de la creativitat i l'oci juvenil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Murs lliures</li> <li>• Festa Major Jove</li> <li>• Programacions d'oci d'Estiu i Nadal jove</li> <li>- <b>Destinataris:</b> joves</li> <li>- <b>Requisits:</b> accés lliure i gratuït</li> <li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li> </ul>
<b>Dinamitzadors de Medi Obert</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Destinataris:</b> joves de 12 a 29 anys</li> <li>- <b>Requisits:</b> accés lliure i gratuït</li> <li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li> </ul>
<b>Accions de promoció de la salut i l'esport juvenil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campionats i lligues esportives de petit format</li> <li>• Campanyes de promoció de la salut</li> <li>• Accions de prevenció de socioadiccions</li> <li>- <b>Destinataris:</b> joves de 12 a 29 anys</li> <li>- <b>Requisits:</b> accés lliure i gratuït o mitjançant inscripcions</li> <li>- <b>Informació:</b> <a href="mailto:rubijove@rubijove.cat">rubijove@rubijove.cat</a> i 630766379</li> </ul>

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

### a) Normativa

- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre de Polítiques de Joventut  
[http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?documentId=559012&action=fitxa](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=559012&action=fitxa)

- Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2010-2020  
[http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/JOVENTUT\\_documents/\\_arxiu/pla\\_nacional\\_de\\_joventut\\_de\\_catalunya/pnjcat2020.pdf](http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/JOVENTUT_documents/_arxiu/pla_nacional_de_joventut_de_catalunya/pnjcat2020.pdf)
- Pla Local de Joventut 2018-2021 (aprovat al Ple municipal de 26 d'abril de 2018)  
<https://www.rubijove.cat/pla-local-de-joventut-2018-21>

#### b) Condicions d'accés

Joves rubinencs de 12 a 30 anys

### 7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

<b>Espai Jove Torre Bassas</b>	Accés lliure i gratuït. Preinscripcions per activitats formatives i tallers
<b>Bucs d'assaig</b>	Data d'obertura per determinar Reserva i pagament preu públic, en cap cas superarà els 10€.
<b>Accions de promoció de la salut i l'esport juvenil</b>	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, obertes a tots i totes les joves de Rubí,

- Enquestes de satisfacció a totes les activitats formatives i tallers, que omplen totes les persones participants, aquí poden valorar l'activitat així com proposar-ne de noves.
- Xarxes Socials  
[https://twitter.com/rubi\\_jove](https://twitter.com/rubi_jove)  
<https://www.facebook.com/rubijovetorrebasas>  
<https://www.instagram.com/rubijove/>
- Correu electrònic: [rubijove@rubijove.cat](mailto: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?Typeld=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>
- Correu electrònic: [rubijove@rubijove.cat](mailto: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'AVUACIÓ

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 2h (entre setmana)

2.- Tenir informació personalitzada i actualitzada	Nombre de queixes rebudes per informació no actualitzada y 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 anualment Augmentar el nombre d'infraestructures i espais cedits anual Augmentar el nombre d'activitats obertes a la ciutadania organitzades per entitats juvenils
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

## **10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la coordinador/a de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania.