

EDICTE relatiu a l'aprovació definitiva de la carta de serveis del Casal de Joves

El Ple de la Corporació, en sessió tinguda el dia 30 de gener de 2025, va aprovar inicialment la carta de serveis del Casal de Joves.

Efectuat el tràmit d'informació pública durant el termini de trenta dies hàbils, sense que s'hagin formulat al·legacions i/o suggeriments, l'esmentada carta ha quedat aprovada definitivament.

En compliment del que estableixen els articles 131 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, 178 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, i 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis de les entitats locals, es fa públic a l'annex el seu text íntegre, advertint que contra el dit acord es podrà interposar recurs contenciós-administratiu, davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos, a comptar des de l'endemà de la publicació del present anunci, de conformitat amb els articles 8, 25 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la Jurisdicció Contenciosa Administrativa.

El que es publica per a general coneixement a Tordera, a data de signatura electrònica.

Així ho disposa i signa Elisabet Megias Pinós, l'alcaldeessa-presidenta, davant meu, Marta Portella Nogué, la secretària .

ANNEX

Carta de serveis del Servei del Casal de Joves

Nom del servei	Casal de joves
----------------	----------------



Marc estratègic del Servei	La seva missió és facilitar els processos d'emancipació juvenil i de construcció d'una vida digna, potenciar la participació i protagonisme juvenil, fomentar el benestar i la qualitat de vida, i lluitar per l'equitat, inclusió social i la igualtat de drets i oportunitats de les persones joves. Objectius: - Promoure una oferta cultural, de lleure i oci de qualitat amb les persones joves adaptada a les diferents franges d'edat. - Generar activitats lúdiques i educatives que donin resposta a les demandes juvenils. - Promoure el casal de joves com a eix dinamitzador, punt de trobada i espai de creació de les persones músiques del municipi. - Informar i acompanyar a les persones joves sobre diferents àmbits de la seva vida per treballar la igualtat d'oportunitats a través de l'assessorament, la dinamització i la participació juvenil. - Potenciar mecanismes d'assessorament individualitzat i col·lectiu que faciliti els processos d'emancipació de les persones joves. - Promoure l'educació per la salut en les persones joves.
Breu descripció del Servei	El Casal de joves és un equipament que gestiona els serveis i recursos adreçats a les persones joves del municipi on es realitzen activitats lúdiques, culturals, formatives i d'assessorament relacionades específicament amb la temàtica juvenil.
Web del servei	https://www.tordera.cat/casal-de-joves
Legislació aplicable	- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. - Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. - Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. - Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut. - El Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030 (PNJCat 2030). - DECRET 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de

	18 anys. - Pla Local de Joventut de Tordera 2023-2026, aprovat pel Ple de la corporació de data 21 de desembre de 2023.
Relació de les línies de servei que es presten	1. Punt de trobada. Espai amb jocs de taula, sofàs, ping-pong, wifi ... 2. Servei de bucs d'assaig (3). 3. Aula polivalent i espai d'exposicions. 4. Aula d'estudi i treball. Espai amb 6 ordinadors per fer consultes, tràmits o treballs. 5. Tallers, cursos i activitats d'oci i lleure juvenil. Programació trimestral d'activitats. 6. Punt d'informació juvenil (informació, suport i assessorament en els àmbits de transició escola-treball, habitatge jove, salut, mobilitat internacional, igualtat, escolta jove, lleure i oci i d'altres d'interès per a les persones joves). 7. Orientació i suport a projectes juvenils. 8. Foment de la participació i l'associacionisme juvenil. 9. Servei intermunicipal d'atenció i prevenció d'usos de drogues i pantalles (RULA).
Àrea i unitat responsable	Àrea de Serveis Personals Departament de Joventut
Equip tècnic	1 Persona tècnica de Serveis Personals 1 Persona dinamitzadora juvenil
Altres unitats implicades	El conjunt dels departaments municipals
Canals de prestació, adreces i horaris	Per l'atenció presencial: De dilluns a dimecres de 10h a 13i i de dilluns a divendres de 16h a 20h Casal de joves de Tordera C/ Pujades, 9 Per l'atenció telefònica: De dilluns a dimecres de 10h a 13i i de dilluns a divendres de 16h a 20h Telèfon: 93 764 58 85 WhatsApp: 671 65 06 31 Per l'atenció per correu electrònic:

	casaldejoves@tordera.cat Per l'atenció telemàtica: Les 24 hores del dia, cada dia de l'any. https://seu-e.cat/ca/web/tordera/tramits-i-gestions Per l'atenció per l'APP Mòbil: Les 24 hores del dia, cada dia de l'any. https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/apptramit Per l'atenció a través de les xarxes socials: @casaldejovestordera f/ casaldejovestordera
Persones destinatàries	Persones joves de 12 a 35 anys
Com s'ha de sol·licitar el Servei	L'equipament és d'accés lliure durant l'horari d'obertura. Cal sol·licitar cita prèvia per tallers, cursos i reserva d'espais.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	El dret d'accés al Servei de Joventut és universal i gratuït pels joves de 12 a 35 anys. Tanmateix en funció del tràmit i d'acord amb el que es preveu a l'ordenança general de preus públics municipals pot tenir un cost addicional . https://www.seu-e.cat/ca/web/tordera/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-fiscals
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Enquesta de satisfacció del servei
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà Plaça de l'Església 2 Telemàtic: Tràmit Queixes, suggeriments i propostes https://seu-e.cat/ca/web/tordera/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13607429?p_auth=g9Fs70qb APP Mòbil: Tràmit Queixes, suggeriments i propostes



Plaça de l'Església, 2
08490 Tordera
T. 937 643 717
tordera.cat
tordera@tordera.cat

Presidència - Transparència

Núm. Expedient: 2025/45

	https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/apptramit Xarxes socials: Per suggeriments i propostes @casaldejovestordera f/ casaljovestordera
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	El termini màxim de resposta a les queixes i suggeriments sobre el funcionament del casal de joves serà de 15 dies naturals.

Signatura 1 de 2	09/04/2025	Alcaldessa
Elisabet Megías Pinos		
Signatura 2 de 2	09/04/2025	Secretària
Marta Portella Nogué		

Document signat electrònicament

5 / 8

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	6fa9a7b5f65347778644167b4a7b4333001
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Drets i deures de les persones usuàries

Drets generals de les persones usuàries:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Conèixer la identitat del personal sota la responsabilitat del qual es presta el servei (dret dirigit sobretot als pares, mares o tutors/es legals de les persones menors que acudeixen al Casal de Joves).
- Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, i de forma àgil, de tot allò que pugui interessar a les persones usuàries o les pugui afectar, sobre dels diferents serveis municipals.
- Formular i presentar suggeriments, queixes o reclamacions per l'omissió, manca d'atenció o anomalia en el funcionament del servei, i obtenir resposta en el termini establert.
- 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 d'equipaments en bones condicions per al seu ús.
- Confidencialitat respecte a les dades personals i a la informació que es faciliti.

Deures generals de les persones usuàries:

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal i la resta de persones usuàries, i col·laborar amb les treballadores del Casal de Joves.
- Fer un adequat ús de les instal·lacions, respectant els horaris, els espais, el material disponible i l'equipament en general.
- Complir les normes i els requisits determinats en les condicions generals d'utilització del Casal de joves.
- Efectuar suggeriments i propostes per millorar el funcionament del Servei.
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa.

Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments

1. **Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10 punts**
 - Valoració mitjana sobre l'atenció personalitzada
2. **Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal d'atenció amb un mínim de 8 sobre 10 punts**
 - Valoració mitjana sobre la competència professional
3. **Garantir que les persones usuàries valorin la informació, suport i l'assessorament rebut amb un mínim de 8 sobre 10 punts**
 - Valoració sobre la qualitat de la informació, el suport i l'assessorament rebut
4. **Garantir que les persones usuàries valorin l'oferta dels tallers, activitats i cursos amb un mínim de 8 sobre 10 punts**
 - Valoració en percentatge, sobre l'oferta de tallers i activitats proposades
5. **Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat dels tallers, activitats i cursos amb un mínim de 8 sobre 10 punts**
 - Valoració en percentatge, sobre la qualitat de tallers, activitats cursos realitzats
6. **Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació, confort i disponibilitat dels bucs d'assaig amb un mínim de 8 sobre 10 punts**
 - Valoració en percentatge, sobre l'adequació, confort i disponibilitat dels bucs d'assaig
7. **Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació, confort i distribució dels espais de l'equipament amb un mínim de 8 sobre 10 punts**
 - Valoració en percentatge, sobre l'adequació, confort i distribució dels espais de l'equipament

Mesures d'esmena en cas d'incompliments:

En cas d'incompliment, se sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Signatura 1 de 2	09/04/2025	Alcaldessa
Elisabet Megías Pinos		
Signatura 2 de 2	09/04/2025	Secretària
Marta Portella Nogué		

Codi Segur de Validació	6fa9a7b5f65347778644167b4a7b4333001
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Plaça de l'Església, 2
08490 Tordera
T. 937 643 717
tordera.cat
tordera@tordera.cat

Presidència - Transparència

Núm. Expedient: 2025/45

Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència Nota informativa al web municipal Difusió per les xarxes Portal participa 311
Periodicitat de difusió de la carta	Anualment es publicarà un informe amb els resultats dels compromisos de qualitat de la Carta
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada el dia 31 de març de 2025, per manca de presentació d'al·legacions durant el termini d'informació pública
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.

Document signat electrònicament

8 / 8

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	6fa9a7b5f65347778644167b4a7b4333001
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

