

Descripció

El Servei de Joventut s'encarrega de desenvolupar polítiques de joventut al municipi amb l'objectiu de millorar la vida dels i les joves, donant resposta a les seves necessitats d'una manera integral i puguin gaudir d'una vida plena individual i comunitàriament.



Destinataris Ciutadania i entitats juvenils (de 12 a 30 anys).

Línies del servei

- » Fomentar una ciutadania juvenil activa, inclusiva i participativa al municipi.
- » Foment de l'autonomia i el desenvolupament personal dels joves.
- » Foment d'un estil de vida saludable en la població jove.
- » Executar els programes i les actuacions incloses al Pla Local de Joventut de Montornès del Vallès.





Cost per a l'usuari Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de l'ordenança municipal núm. 52.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Centre Juvenil Sputnik

	Adreça	C. del Molí, núm. 26. 08170-Montornès del Vallès
	Telefònic	93 572 39 39
	Correu electrònic	joventut@montornes.cat
	Telemàticament	www.joventut.montornes.cat

Espai Jove Satèl·lit

	Adreça	C. de la Llibertat, 10 núm. 26 08170-Montornès del Vallès
	Telefònic	93 572 39 39
	Correu electrònic	joventut@montornes.cat
	Telemàticament	www.joventut.montornes.cat

Horari d'atenció: de dimarts a divendres, de 16.30 a 20 h.


Xarxes socials:

- *Facebook* @joventut.montornes
- *Instagram* @joventutmontornes
- *Twitter* @jovemontornes

Equip tècnic

1 Tècnic/a de Joventut
 4 Dinamitzador/es de Joventut
 1 Auxiliar Administrativa

Departament responsable

Departament de Joventut

Àrea responsable

Àrea d'Acció Social

Drets i deures


Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Joventut.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Referenciar el Departament de Joventut de Montornès entre el 70% dels joves de Montornès.

Orientar i assessorar un 20% dels joves de 16 a 25 anys de Montornès a través dels projectes d'assessories especialitzades o dimensions joves (Orientació acadèmica, Salut, Socio-laboral, Sexualitat, Diversitat Sexual, Mobilitat internacional).

Realitzar un projecte de participació juvenil anual que convoqui a tot el jovent del municipi de 12 a 30 anys.

Indicadors

Nombre de joves que coneixen el Departament de Joventut.

Nombre de joves que han rebut assessorament especialitzat.

Nombre de processos de participació.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Joventut de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022