

1. Identificació

Nom del servei JOVENTUT

El programa de joventut promou projectes que, des d'una visió integral de la persona jove, faciliten el desenvolupament personal i comunitari de les persones joves com a membres actius de la ciutat i la societat.

Els àmbits de treball es centren en tres grans blocs:

Acompanyament: La finalitat principal és facilitar accés de totes les persones joves als diversos recursos d'orientació i assessorament per tal que puguin desenvolupar el seu projecte de vida d'una forma autònoma.

Participació: L'objectiu principal d'aquest gran eix és potenciar i donar suport a l'associacionisme juvenil, així com també garantir una programació estable d'activitats de lleure i cultura adreçada a les persones joves

Adreça Carretera de Vic núm 16, Manresa

Telèfon 93 875 24 86

Web www.manresajove.cat

Adreces Electròniques manresajove@ajmanresa.cat

Horari 9 a 16

Unitat Organitzativa Servei de drets socials

Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Infància, Joventut i gent gran

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Infància, Joventut i gent gran

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Programa de Joventut de Manresa té l'objectiu d'esdevenir un punt de referència per a les persones joves de la ciutat en matèria d'orientació i assessorament en els processos de transició. Des del Programa es treballa per oferir una atenció integral i personalitzada, adaptada a les necessitats dels i de les joves de la ciutat.

La persona jove es troba al centre les polítiques de joventut, i per aquest motiu el Programa aposta pel foment d'un rol actiu dels i de les joves en la construcció i transformació del seu entorn, de l'associacionisme i la participació juvenil, facilitant l'accés de les persones joves i entitats juvenils a recursos (econòmics i logístics) per al desenvolupament d'activitats i projectes. Un altre element que caracteritza la tasca del programa és la implementació de la perspectiva

juvenil a la resta de departaments del consistori. Així doncs, des del Programa de Joventut té com a missió que Manresa sigui una ciutat on les persones joves puguin desenvolupar el seu projecte vital, tenint en compte les aspiracions i les necessitats de cadascú d'ells i elles, oferint informació i acompanyament, fent-los participants actius del progrés social.

Valors: Universalitat, inclusió, participació activa, integralitat, transversalitat.

3. Serveis

Dinamització i participació juvenil

Aquesta línia té la funció d'oferir espais de socialització per a les persones joves en forma d'activitats però també d'equipaments que permetin acollir la diversitat d'aquests.

Casal de joves la Kampana

El Casal de joves és un espai de trobada dirigit a tota la població de Manresa d'edats compreses entre els 14 i 29 anys. L'objectiu principal del Casal és esdevenir un espai per a joves per tal que desenvolupin els seus drets com a ciutadans actius i puguin créixer i desenvolupar-se en tots els aspectes que fan referència a la persona i a la comunitat que els envolta.

Com sol·licitar el servei

Casal de joves la kampana
Presencialment: Pl. Icària s/n
Correu electrònic: lakampana@ajmanresa.cat
telefon: 693 92 64 97/93 872 92 37

Destinatari/ies

Joves de 12 a 35 anys

Espai Iris

L'espai Iris és un espai per a joves LGTBI, per tal que puguin socialitzar-se i conèixer joves en la mateixa situació. És un espai per compartir experiències.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves de 12 a 25 anys

Estiu jove

L'estiu jove és una intensa programació d'activitats per a la gent jove durant els mesos d'estiu, en la qual es pretén mostrar el volum i qualitat de la dinàmica juvenil del municipi. La programació estiuenca es lidera i coordina des del programa de Joventut de ajuntament de Manresa, però amb la implicació de diferents entitats de la ciutat, així com de grups o col·lectius de joves que no formen part d'una entitat formalment establerta.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

joves de 12 a 35 anys

Programació estable de dinamització de l'Espai Jove Joan Amades

Consisteix en realitzar una programació d'activitats d'interès per a les persones joves de la ciutat. Amb aquesta programació s'ofereix espais de lleure alternatiu i educatiu.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

joves de 12 a 35 anys

Projecte corresponsals

Per tal que la informació sobre les activitats que es realitzen a Manresa i els recursos que ofereix el Programa de Joventut arribi a tot alumnat dels instituts, es proposa al delegat o subdelegat de cada classe l'opció de ser corresponsal de l'Oficina Jove del Bages. La figura del corresponsal és l'encarregada de fer de nexa entre el Programa de Joventut i els companys i companyes de classe.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves dels centres de secundària

Informació, orientació i acompanyament de les persones joves

Aquesta línia té per finalitat facilitar l'accés de les persones joves als diversos recursos existents a la ciutat en quant l'emancipació juvenil.

Assessories especialitzades (ocupació, salut emocional, educació mobilitat)

Es tracta de serveis especialitzats per tal d'acompanyar i orientar les persones joves.

Com sol·licitar el servei

Físicament:
Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves de 12 a 35 anys

Oficina jove del Bages

L'Oficina Jove del Bages és un servei que preten donar atenció integral a les persones joves del Bages.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves del Bages de 12 a 35 anys

Punts descentralitzats d'informació (Punt al pati i punt al Campus)

Consisteix en serveis descentralitzats d'informació juvenil. L'objectiu principal és apropar a les persones joves els serveis que s'ofereixen a l'Oficina Jove del Bages i des de Manresa Jove als espais que normalment hi ha joves com son les universitats i els centres de secundària.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Centres de secundària i universitats de Manresa

Sensibilització i formació juvenil

Aquesta línia té per funció desenvolupar activitats de reflexió entre les persones joves per tal de dotar -los d'eines i recursos per desenvolupar una vida conscient, de qualitat i implicats en la societat.

Àngels de nit

Els àngels de nit son joves que estan formats com agents de salut i que ofereixen espais de sensibilització relacionats amb les conductes de risc especialment en les festes majors.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: manresajove@ajmanresa.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves que es troben en els espais d'oci nocturn.

Campanyes informatives de sensibilització i d'interès per a les persones joves vinculades al punt al pati i a

Desenvolupar campanyes adreçades a les persones joves en diferents àmbits, especialment per tal de sensibilitzar en el consum, d'alcohol, tabac.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves de 12 a 20 anys

Catàleg de tutories als centres de secundària

Consisteix en elaborar un catàleg d'activitats que s'ofereix als centres de secundària de la ciutat de Manresa amb l'objectiu d'aglutinar les diverses activitats que l'ajuntament de Manresa i altres entitats ofereixen als centres. Aquestes activitats s'ofereixen a les hores de tutoria i tracten sobre temàtiques diverses (xarxes socials, salut emocional, feminisme...)

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves de 12 a 20 anys

Treball en xarxa i suport a entitats juvenils

Consisteix en oferir suport a les entitats juvenils de la ciutat, oferint recursos que els permetin desenvolupar la seva activitat associativa. Així com també generar vincles i treball en xarxa entre les diverses entitats i l'administració.

Aportacions econòmiques

Oferir recursos econòmics a les entitats de la ciutat

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
 telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
 correu: bages@oficinajove.cat
 www.manresajove.cat

Destinatari/ies

entitats juvenils

Cessió d'espais de trobada i reunió

El programa de Joventut compta de dos equipaments: Espai Jove Joan Amades i el Casal de joves la kampana. Aquests espais es cedeixen a les entitats juvenils, però també a col·lectius i grups de joves que en vulguin fer ús.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
 telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
 correu: bages@oficinajove.cat
 www.manresajove.cat
 Casal de Joves la kampana
 Pl. Icaria s/n
 correu: lakampana@ajmanresa.cat
 telefon: 693 92 64 97/93 872 92 37

Destinatari/ies

Joves de 12 a 35 anys

Suport tècnic en l'organització d'actes

Les entitats juvenils realitzen actes i activitats, des de l'ajuntament es dona suport en la tramitació de permisos, i s'orienta i acompanya les entitats en tot el procés de realització de l'acte.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
 telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
 correu: bages@oficinajove.cat
 www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves d'entitats, col·lectius i grups.

4. Compromisos de Qualitat

| Línia de Servei/ Actuació | Compromisos de Servei Ens comprometem a: | Indicadors Com ho mesurem: | Valor esperat |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------|-------------------------|
| Dinamització i participació juvenil | Obertura de l'equipament un mínim de 20 hores setmanals | Nombre d'hores setmanals | Mes gran o igual que 20 |
| Dinamització i participació juvenil | Programar un casal d'estiu per a adolescents durant les vacances d'estiu | Nombre de casals per adolescents | 1 |

| | | | |
|--|---|---|------------------------------------|
| Informació, orientació i acompanyament de les persones joves | Disposar d'un mínim de 3 assessories especialitzades amb una atenció mínima de 3 hores setmanals | Nombre d'assessoreries i nombre d'hores d'atenció | Mes gran o igual que 3 assessories |
| Informació, orientació i acompanyament de les persones joves | Obertura de l'Oficina jove un mínim de 25 hores setmanals | nombre d'hores d'obertura | Mes gran o igual que 25 |
| Informació, orientació i acompanyament de les persones joves | Presència a 10 centres de secundària i a dues universitats | presència | Mes gran o igual que 10 |
| Sensibilització i formació juvenil | Formar un mínim de 20 àngels nous cada any | nombre àngels | Mes gran o igual que 20 |
| Treball en xarxa i suport a entitats juvenils | Atendre el 90% de les demandes | Percentatge de demandes ateses | Mes gran o igual que 90 |

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 33/2010 de l'1 d'octubre de les polítiques integrals de de joventut
Compromisos derivats del Pla de local de Joventut

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà

compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

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. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 16/02/2023

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan 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.