
CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE JOVENTUT

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei: Joventut
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític: Regidoria de Joventut
Responsable tècnic: Cap de Joventut

2. ON SOM

Casa Baumann

Adreça: Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa
Telèfon: 937 848 390
Web: <https://labaumann.cat>
Correu electrònic: joventut.lleure@terrassa.cat
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.
dilluns, dimarts i dimecres de 16 a 19 h.

Altres equipaments:

Espai jove DJ 1 – Baumann

Av, Jacquard, 1 – 08222 Terrassa
Horaris: dilluns, dimecres i divendres de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 2 - Espai Bit

Mare de Déu del Mar, 49 – 08222 Terrassa
Horaris: dilluns a divendres de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 4 – Espai Cruïlla

Atenes, 78 – 08224 Terrassa
Horaris: dilluns, dimarts i dijous de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 6 - Lokal de Sant Llorenç

La Mola, 2 – 08227 Terrassa
Horaris: dilluns a divendres de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 7 – La Caseta de Can Parellada

Amèrica, 19 – 08228 Terrassa
Horaris: dilluns, dimarts i dijous de 17 a 20 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Joventut és el servei referent a la ciutat de les polítiques de joventut i del suport a l'associacionisme juvenil.

La seva missió és afavorir l'accés dels i de les joves als recursos del seu entorn, i promoure la seva participació activa a la societat, per tal que puguin escollir i construir en llibertat i igualtat d'oportunitats el seu projecte vital personal i col·lectiu.

Serveis que oferim

Districte Jove

Projecte d'acció social i acompanyament socioeducatiu en el temps de lleure dirigit a joves d'entre 12 i 25 anys. S'ofereix un suport a les necessitats de qualsevol aspecte de la vida dels i les joves, amb l'objectiu de fomentar la seva autonomia i participació social. S'articula per una banda, en 5 espais joves distribuïts per la ciutat amb una programació d'activitats oberta, i per altra, en la intervenció en el medi obert. Els seus principis d'actuació són: el foment de la participació juvenil, el compromís per l'educació en valors, el foment de l'autonomia i l'empoderament de les persones joves, i es treballa en les dimensions individual, grupal i comunitària.

El projecte Districte Jove és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: INCOOP, SCCL

Plec de condicions tècniques:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/eaedb90c-50cc-4323-8f46-c219ddb7330b/300204902>

Baumann Oficina Jove

L'Oficina Jove de Terrassa ofereix informació, orientació i assessorament a la població jove en els àmbits que afecten la seva vida quotidiana, abordant les seves principals necessitats d'una manera integral, per tal d'afavorir la seva emancipació i autonomia. El servei està dirigit a joves i a famílies, així com a professionals que treballen amb joves, entitats i col·lectius de Terrassa i de la comarca del Vallès Occidental.

Serveis que engloba:

Servei d'Informació Juvenil

Servei adreçat a joves de 12 a 35 anys on s'ofereix informació, orientació i assessorament individualitzat en la presa de decisions sobre àmbits com formació, treball, mobilitat, habitatge, salut, lleure i activitats del propi servei. També es realitzen accions formatives en format grupal.

Servei de Mobilitat Internacional

Servei adreçat a joves entre 13 i 30 anys on s'ofereix informació, orientació i assessorament personalitzat sobre els programes i ajuts de mobilitat internacional. També es realitzen accions formatives en format grupal.

El Servei de Mobilitat Internacional està gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: Col·lectiu La Vibria d'Iniciatives Culturals per la Tolerància i la Integració Social.

Plec de condicions tècniques:

<https://contractaciopublica.cat/portal-api/descarrega-document-antic/55579906/02b45e67bb73b2cc6237d343c0536767>

Servei de Suport Emocional

Recurs de promoció de la salut i d'acompanyament en el treball emocional destinat a persones joves entre 12 i 35 anys. Es tracta d'un espai confidencial d'escolta i comprensió de necessitats i emocions per a aquelles persones que poden tenir un patiment emocional o motivació per l'autoconeixement i un millor maneig de les emocions.

El Servei de Suport Emocional està gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: Taller d'Art, Creació i Cultura (TACC).

Plec de condicions tècniques:

<https://cido.diba.cat/contractacio/15995965/servei-de-suport-emocional-per-a-persones-joves-emmarcat-a-la-baumann-oficina-jove-desenvolupat-en-coordinacio-amb-el-servei-de-salut-i-comunitat-ajuntament-de-terrasa>

Programa de suport a l'ocupació juvenil

Programa impulsat pel Servei d'Ocupació (Foment Terrassa), conjuntament amb els serveis d'Educació i de Joventut, amb el suport del Servei d'Ocupació de la Generalitat de Catalunya. Destinat a recolzar i guiar les persones joves, d'entre 16 i 29 anys, en el seu camí formatiu i professional. Té com a objectiu primordial fomentar i mantenir la continuïtat educativa dels i de les nostres joves, impulsant millores significatives en els processos d'orientació, suport i mentoratge.

Punt Jove a l'Institut

Programa dirigit als i les joves que cursen l'ESO a centres educatius de secundària de la ciutat, per a oferir la informació, l'assessorament, l'orientació i l'acompanyament que necessiten per millorar la seva autonomia i fomentar la seva participació al centre educatiu i fora d'aquest. El programa es centra en la *Informació* sobre aquells temes que siguin

d'interès i de recursos i serveis que hi ha a la ciutat; l'*Orientació* en la seva presa de decisions cap als estudis postobligatoris i a la vida professional, donant suport al seu autoconeixement i exploració d'interessos, habilitats i aptituds; i la *Participació* donant suport a les iniciatives i propostes de l'alumnat als centres educatius, treballant especialment amb les persones delegades de classe.

El programa Punt Jove a l'Institut és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: Taller d'Art, Creació i Cultura (TACC).

Plec de condicions tècniques:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/81eb8e60-29fe-40eb-b926-b39266d2ed17/300043312>

Aquí pots

Projecte que posa a disposició de joves artistes de la ciutat parets per realitzar les seves creacions d'una forma lliure i sense tutela.

Suport a l'associacionisme juvenil

Eines i recursos per al suport i foment de l'associacionisme juvenil com a forma de participació activa en la societat. Una de les accions que es realitza en aquest sentit és l'atorgament de subvencions per a projectes d'entitats juvenils.

4. PER A QUI HO FEM

Entenem la joventut com un període d'assoliment de l'autonomia personal que oscil·la entre els 12 i els 35 anys.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Informació, orientació i assessorament	
Oferirem informació, orientació i assessorament a joves de Terrassa sobre aquells temes que poden ser del seu interès de forma diversificada en formats i espais.	
Descentralitzarem les accions d'informació i orientació de l'Oficina Jove als 16 centres educatius de secundària públics de la ciutat.	Nombre de centres educatius de secundària on es realitzen les accions d'informació i orientació

Realitzarem un mínim de 10 accions en format grupal, a més a més de les atencions que es realitzen a nivell individual.	Nombre d'atencions grupals realitzades en el marc de l'Oficina Jove
Donarem cita per a les assessories amb un marge màxim de: <ul style="list-style-type: none"> • Assessoria educativa: 2 setmanes • Assessoria treball: 2 setmanes • Assessoria mobilitat intern: 2 setmanes • Assessoria suport emocional: 4 setmanes 	Setmanes de termini de disponibilitat de cita de cadascuna de les assessories: <ul style="list-style-type: none"> • Assessoria educativa: ≤ 2 setmanes • Assessoria treball: ≤ 2 setmanes • Assessoria mobilitat intern: ≤ 2 setmanes • Assessoria suport emocional: ≤ 4 setmanes
Intervenció socioeducativa	
Realitzarem processos d'acompanyament extensiu amb joves de la ciutat.	
Aconseguirem realitzar processos d'acompanyament extensiu a un mínim de 150 joves en el marc del projecte Districte Jove.	Nombre d'acompanyaments realitzats
Participació i associacionisme	
Donarem suport a l'associacionisme juvenil i a processos d'organització d'activitats portats a terme per joves de la ciutat.	
Aconseguirem donar suport a un mínim de 25 activitats anuals organitzades per joves en el marc dels projectes del servei.	Nombre d'activitats anuals organitzades per joves que es realitzen en el marc dels projectes del servei
Comunicació	
Acostarem informació i recursos d'interès a les persones joves.	
Posarem a l'abast la informació als i les joves, mínim en 3 canals de comunicació diferents: material gràfic, web, xarxes.	Canals de comunicació utilitzats: <ul style="list-style-type: none"> • Material gràfic (Sí/No) • Web (Sí/No) • Xarxes socials (Sí/No)

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta Carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta Carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut (publicada en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 804/VIII, del 4 d'octubre de 2010).

El text d'aquesta Llei ha estat actualitzat a gener de 2012 i incorpora les modificacions en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa (DOGC núm. 6035, de 30.12.2011).

- Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030.
- Pla Local de Joventut de Terrassa 2022-2026.

Règim econòmic

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

Adhesió del Ple municipal a la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides a la qual s'hi va adherir l'Ajuntament en ple l'any 2009.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.