



CODI DE VERIFICACIÓ	6V5B1Y0F03652Y570BP5		
PROCEDIMENT	T531 Cartes de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/57150/2024	DOCUMENT NÚM.	612533/2024
ÀREA	Drets Socials		
UNITAT	Joventut		

# CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA JOVE

## Missió i objectius del servei

---

L'Oficina Jove de l'Hospitalet és un servei municipal adreçat als/les joves de la ciutat amb l'objectiu de facilitar la realització del projecte de vida de les persones joves atenent a la diversitat de formes i models de vida.

L'Oficina Jove és una eina orientada a empoderar la persona jove com a agent de canvi social, impulsant el seu paper actiu com a ciutadana en el conjunt de la societat, oferint espais per a la seva participació en la presa de decisions, així com oportunitats per donar rellevància a la seva visió del món.

## Data d'aprovació i pròxima actualització de la carta

---

Aquesta Carta de Serveis va ser aprovada mitjançant resolució RES/15982/2024 del 7 de novembre. El seu contingut serà actualitzat cada cinc anys o si es produeix alguna de les següents situacions:

- Aparició de canvis normatius que afectin la regulació del servei o a la pròpia elaboració de les cartes de servei.
- Realització de canvis significatius en l'estructura organitzativa i de treball que afecti la prestació dels serveis
- Introducció o modificació en els serveis prestats i els compromisos de qualitat assumits.



## Continguts de la carta

---





## 1. DADES GENÈRIQUES DEL SERVEI

<b>Nom del servei</b>	<b>Oficina Jove</b>
<b>Adscripció</b>	Àrea de Drets Socials. Unitat de Joventut
<b>Responsable</b>	Cap d'Unitat de Joventut, <a href="mailto:joventut@l-h.cat">joventut@l-h.cat</a>
<b>Adreça</b>	Carrer de l'Ermita de Bellvitge, 40, 08907, l'Hospitalet
<b>Telèfon</b>	93 403 69 60 / 616 55 36 28
<b>Contacte web</b>	<a href="http://www.joventutlh.cat">www.joventutlh.cat</a> Xarxes socials: <a href="https://www.instagram.com/joventutlh">@joventutlh</a> <a href="mailto:bustiajove@l-h.cat">bustiajove@l-h.cat</a>
<b>Horari</b>	De dimarts a divendres de 10 a 14h Dilluns i dijous de 16 a 20h



## 2. CARTERA DE SERVEIS

### Línies de servei

Línia de servei 1	Punt d'informació juvenil
-------------------	---------------------------

**Breu descripció:** Es poden resoldre dubtes puntuals relacionats amb el procés d'emancipació juvenil, l'oferta d'oci cultural de la ciutat i dels serveis juvenils existents a la ciutat.

**Persones destinatàries:** Joves entre 12 i 35 anys

**Règim econòmic - Requisits:** Gratuït

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

- Presencialment a la seu de l'Oficina Jove
- De manera virtual a través de la [web de joventut](#)
- Per telèfon 93.403.69.60 o WhatsApp 616.55.36.28
- Per correu electrònic - [bustiajove@l-h.cat](mailto:bustiajove@l-h.cat) - i les xarxes socials.



<b>Línia de servei 2</b>	<b>Orientació i assessorament individualitzat</b>
--------------------------	---

**Breu descripció:** Sessions individuals d'orientació vocacional, acadèmica, laboral i mobilitat internacional en format d'assessorament especialitzat. Durant les sessions es fa un acompanyament al jovent en aquells dubtes relacionats amb els seus itineraris educatius i professionals.

**Persones destinatàries:** Joves entre 12 i 35 anys

**Règim econòmic - Requisits:** Gratuït

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:** Amb cita prèvia

- Presencialment a la seu de l'Oficina Jove
- De manera virtual a través de la [web de joventut](#)
- Per telèfon 93.403.69.60 o WhatsApp 616.55.36.28
- Per correu electrònic - [bustiajove@l-h.cat](mailto:bustiajove@l-h.cat) - i les xarxes socials.

<b>Línia de servei 3</b>	<b>Programació mensual d'activitats</b>
--------------------------	---

**Breu descripció:** Oferta de xerrades, tallers i activitats de temàtiques d'interès juvenil, tant lúdiques com relacionades amb l'emancipació juvenil i el benestar emocional.

**Persones destinatàries:** Joves entre 12 i 35 anys

**Règim econòmic - Requisits:** Gratuït

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

Formulari d'inscripció a [www.joventutlh.cat](http://www.joventutlh.cat) i a l'Oficina Jove.

<b>Línia de servei 4</b>	<b>Suport a centres educatius</b>
--------------------------	-----------------------------------

**Breu descripció:** Oferta de xerrades, tallers i dinamitzacions de temàtiques d'interès juvenil relacionades amb l'emancipació juvenil, el benestar emocional i la cultura a centres educatius de la ciutat.

**Persones destinatàries:** Centres d'educació secundària, formació professional i escoles d'adults.

**Règim econòmic - Requisits:** Gratuït

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

Coordinació amb el personal tècnic de l'Oficina Jove.

- Presencialment a la seu de l'Oficina Jove
- Telefònicament: 93.403.69.60
- Correu electrònic: [joventut@l-h.cat](mailto:joventut@l-h.cat)



## Línia de servei 5 Suport a la participació juvenil i al lleure socioeducatiu

**Breu descripció:** Suport a les associacions que desenvolupin projectes de participació juvenil i lleure socioeducatiu en els següents punts:

- Gestió, tramitació i orientació en relació a la convocatòria de subvencions de Joventut incloses al Pla Estratègic municipal de Subvencions.
- Xarxa de projectes juvenils: espai de treball i col·laboració entre associacions que desenvolupen projectes juvenils, per tal de generar xarxa entre els equips professionals i entre els diversos grups de joves participants.

**Persones destinatàries:** Associacions sense ànim de lucre que desenvolupen projectes de participació juvenil i de lleure socioeducatiu.

**Règim econòmic - Requisits:** Gratuït

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

Convocatòria anual de Subvencions: <https://seuelectronica.l-h.cat/>

Coordinació amb el personal tècnic de l'Oficina Jove.

- Presencialment a l'Oficina Jove
- Telefònicament: 93.403.69.60
- Correu electrònic: [joventut@l-h.cat](mailto:joventut@l-h.cat)

## Tràmits relacionats

Enllaç als tràmits de la seu electrònica municipal:

[Atenció en l'Oficina Jove | Seu electrònica \(l-h.cat\)](#)



## 3. COMPROMISOS DE QUALITAT

### Compromisos

1. Donar resposta en un màxim de 72h hàbils a un mínim del 80% de les consultes en línia.
2. Programar de manera mensual un mínim de 3 activitats relacionades amb l'emancipació i la participació juvenil.



3. Publicar al web [www.joventutlh.cat](http://www.joventutlh.cat) la programació d'activitats amb un mínim de 7 dies d'antelació.
4. Realitzar accions de suport a l'orientació en temes relacionats amb l'emancipació juvenil, com a mínim, al 25% dels centres d'educació secundària.
5. Realitzar un mínim de 3 reunions anuals de la Xarxa de Projectes Juvenils.
6. Millorar (i com a mínim mantenir) la valoració base obtinguda en els mecanismes que s'habilitin per mesurar la percepció ciutadana dels serveis.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web un cop finalitzat l'any. En cas d'incompliment d'algun dels compromisos es duran a terme mesures correctores que també seran publicades per a la seva consulta i seguiment.



## 4. MECANISMES DE COL-LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DEL SERVEI

### Instruments de participació ciutadana

L'Ajuntament de L'Hospitalet promou la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis que ofereix a través dels següents canals:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció disponibles al Servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [bustiajove@l-h.cat](mailto:bustiajove@l-h.cat)
- Taula Sectorial de Joventut del Consell de Ciutat
- Eventualment, podran existir processos de participació vinculats al servei a través de l'espai web de participació de l'Ajuntament:

<https://www.lhon-participa.cat/?locale=ca>

### Formulació de queixes, suggeriments i agraïments

- Es poden formular queixes i suggeriments a través del següent canal: [https://seuelectronica.l-h.cat/185518\\_1.aspx?id=1](https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?id=1)
- A través del qüestionari també es recolliran suggeriments de millora del servei.



## 5. NORMATIVA APLICABLE

### Normativa de referència

---

LLEI 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut.



## 6. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

### Drets

---

- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen de forma entenedora i completa.
- Ser tractat/da amb respecte i ser atès amb agilitat.
- Relacionar-se a través d'Internet amb l'administració i a rebre assistència per fer-ho.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir a la informació pública que sol·liciti, respectant les limitacions legalment establertes.
- A la protecció de dades de caràcter personal.
- Conèixer l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les vostres peticions.
- No presentar dades i documents no exigits per la normativa aplicable o que ja estan en mans de l'administració.
- 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).

### Deures

---

- Tractar amb respecte i consideració el personal.
- Respectar l'ordre d'atenció i la resta de procediments d'atenció a les persones usuàries establerts.



- Respectar els drets de la resta de les persones usuàries.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Facilitar dades veraces.