

CARTA DE SERVICIOS

CONCEJALÍA DE JUVENTUD



Excelentísimo
AYUNTAMIENTO
— de ELCHE —

Área responsable	Concejalía de Juventud
Dirección	C/ Curtidores, 23 - 03203 Elche
Teléfono y WhatsApp	96 665 80 60 WhatsApp: 673 694 753
Correo electrónico	juventud@elche.es

1. Finalidad de la carta

La Carta de Servicios de Juventud informa a la ciudadanía, especialmente a las personas jóvenes, sobre los servicios que presta la Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Elche, los compromisos de calidad que asume y los canales disponibles para realizar consultas, inscripciones, sugerencias o quejas.

2. Misión

Favorecer la participación, la autonomía, la formación, la información, la creatividad y el ocio educativo de la juventud ilicitana, mediante una atención cercana y programas adaptados a sus necesidades.

3. Personas destinatarias

- Personas jóvenes del municipio de Elche.
- Familias que solicitan información sobre recursos juveniles.
- Asociaciones juveniles, colectivos, centros educativos y entidades sociales.
- Profesionales o entidades que colaboran en proyectos dirigidos a la juventud.

4. Servicios principales

Información juvenil: Atención y orientación sobre formación, empleo, becas, movilidad, voluntariado, ocio, cultura, salud, participación y recursos para jóvenes.

Cursos, talleres y actividades: Programación de actividades formativas, culturales, creativas, deportivas, de ocio educativo y tiempo libre.

Inscripciones y gestión de plazas: Información y apoyo en los procesos de inscripción a actividades organizadas por Juventud.

Espacios jóvenes: Dinamización de salas jóvenes, centros juveniles y espacios municipales destinados a encuentro, participación y actividades.

Participación juvenil: Apoyo a iniciativas juveniles, asociaciones, propuestas de jóvenes y proyectos de participación.

Cultura y creación joven: Impulso de certámenes, muestras, actividades artísticas y propuestas de creación joven.

Asesoramiento especializado: Orientación personalizada en materias de interés juvenil y derivación a otros servicios cuando proceda.

5. Compromisos de calidad

- Atender las consultas presenciales, telefónicas y digitales de forma clara, respetuosa y profesional.
- Responder las consultas recibidas por correo electrónico o WhatsApp en un plazo máximo orientativo de 5 días hábiles.
- Mantener actualizada la información básica sobre actividades, inscripciones y servicios juveniles en los canales oficiales.
- Publicar las condiciones de participación, edades, fechas, horarios y requisitos de inscripción de las actividades.
- Facilitar la participación de jóvenes, asociaciones y entidades en la mejora de la programación juvenil.
- Derivar a la OMAC u otros servicios municipales las consultas que no sean competencia directa de Juventud.
- Recoger y analizar quejas, sugerencias y propuestas de mejora.

6. Indicadores de seguimiento

- Número de consultas atendidas por canal.
- Número de actividades, cursos y talleres programados.
- Número de personas inscritas y participantes.
- Porcentaje de consultas respondidas dentro del plazo comprometido.
- Número de propuestas, quejas y sugerencias recibidas.
- Número de asociaciones o entidades juveniles colaboradoras.
- Nivel de satisfacción de las personas participantes cuando se realicen encuestas.

7. Derechos de las personas usuarias

- Recibir información clara, actualizada y comprensible.
- Ser atendidas con respeto, igualdad y confidencialidad.
- Conocer los requisitos de acceso a actividades, talleres y servicios.
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Participar en la mejora de los servicios juveniles municipales.

8. Deberes de las personas usuarias

- Hacer un uso adecuado de los servicios, instalaciones y canales de atención.
- Facilitar datos veraces en los procesos de inscripción o consulta.
- Respetar las normas de participación, horarios y convivencia.
- Comunicar incidencias o cambios cuando afecten a una inscripción o actividad.

9. Canales de atención

Concejalía de Juventud: C/ Curtidors, 23, 03203 Elche.

Teléfono: 96 665 80 60. WhatsApp: 673 694 753. Correo electrónico: juventud@elche.es.

También podrán utilizarse los canales generales del Ayuntamiento de Elche y la OMAC cuando la consulta no corresponda directamente al área de Juventud.

10. Quejas, sugerencias y mejora continua

Las personas usuarias podrán presentar quejas, reclamaciones y sugerencias por los canales oficiales del Ayuntamiento de Elche y de la Concejalía de Juventud. Las aportaciones recibidas se revisarán para valorar medidas de mejora en la atención, programación, comunicación y funcionamiento de los espacios juveniles.

11. Revisión de la carta

Esta Carta de Servicios deberá revisarse periódicamente, al menos cada dos años, o cuando se produzcan cambios relevantes en los servicios, canales de atención, organización municipal o compromisos de calidad.

Nota técnica para revisión interna: antes de su aprobación formal conviene validar los plazos de respuesta, el sistema de recogida de indicadores y la unidad responsable de su seguimiento.