

CARTA DE SERVICIS REGIDORIA DE JOVENTUT



Excel·lentíssim
AJUNTAMENT
— D'ELX —

1. Àrea responsable

Regidoria de Joventut

Adreça: C/ Curtidors, 23 - 03203 Elx

Telèfon: 96 665 80 60

WhatsApp: 673 694 753

Correu electrònic: juventud@elche.es

2. Finalitat de la carta

La Carta de Servicis de Joventut informa la ciutadania, especialment les persones joves, sobre els servicis que presta la Regidoria de Joventut de l'Ajuntament d'Elx, els compromisos de qualitat que assumix i els canals disponibles per a realitzar consultes, inscripcions, suggeriments o queixes.

3. Missió

Afavorir la participació, l'autonomia, la formació, la informació, la creativitat i l'oci educatiu de la joventut il·licitana, mitjançant una atenció pròxima i programes adaptats a les seues necessitats.

4. Persones destinatàries

- Persones joves del municipi d'Elx.
- Famílies que sol·liciten informació sobre recursos juvenils.
- Associacions juvenils, col·lectius, centres educatius i entitats socials.
- Professionals o entitats que col·laboren en projectes dirigits a la joventut.

5. Servicis principals

- **Informació juvenil:** Atenció i orientació sobre formació, ocupació, beques, mobilitat, voluntariat, oci, cultura, salut, participació i recursos per a joves.
- **Cursos, tallers i activitats:** Programació d'activitats formatives, culturals, creatives, esportives, d'oci educatiu i temps lliure.
- **Inscripcions i gestió de places:** Informació i suport en els processos d'inscripció a activitats organitzades per Joventut.
- **Espais joves:** Dinamització de sales joves, centres juvenils i espais municipals destinats a trobada, participació i activitats.
- **Participació juvenil:** Suport a iniciatives juvenils, associacions, propostes de joves i projectes de participació.
- **Cultura i creació jove:** Impuls de certàmens, mostres, activitats artístiques i propostes de creació jove.
- **Assessorament especialitzat:** Orientació personalitzada en matèries d'interés juvenil i derivació a altres servicis quan procedisca.

6. Compromisos de qualitat

- Atendre les consultes presencials, telefòniques i digitals de manera clara, respectuosa i professional.
- Respondre les consultes rebudes per correu electrònic o WhatsApp en un termini màxim orientatiu de 5 dies hàbils.
- Mantindre actualitzada la informació bàsica sobre activitats, inscripcions i servicis juvenils en els canals oficials.
- Publicar les condicions de participació, edats, dates, horaris i requisits d'inscripció de les activitats.
- Facilitar la participació de jóvens, associacions i entitats en la millora de la programació juvenil.
- Derivar a l'OMAC o a altres servicis municipals les consultes que no siguin competència directa de Joventut.
- Recollir i analitzar queixes, suggeriments i propostes de millora.

7. Indicadors de seguiment

- Nombre de consultes ateses per canal.
- Nombre d'activitats, cursos i tallers programats.
- Nombre de persones inscrites i participants.
- Percentatge de consultes respostes dins del termini compromés.
- Nombre de propostes, queixes i suggeriments rebuts.
- Nombre d'associacions o entitats juvenils col·laboradores.
- Nivell de satisfacció de les persones participants quan es realitzen enquestes.

8. Drets de les persones usuàries

- Rebre informació clara, actualitzada i comprensible.
- Ser ateses amb respecte, igualtat i confidencialitat.
- Conèixer els requisits d'accés a activitats, tallers i servicis.
- Presentar queixes, reclamacions i suggeriments.
- Participar en la millora dels servicis juvenils municipals.

9. Deures de les persones usuàries

- Fer un ús adequat dels servicis, instal·lacions i canals d'atenció.
- Facilitar dades veraces en els processos d'inscripció o consulta.
- Respectar les normes de participació, horaris i convivència.
- Comunicar incidències o canvis quan afecten una inscripció o activitat.

10. Canals d'atenció

Regidoria de Joventut: C/ Curtidors, 23, 03203 Elx.

Telèfon: 96 665 80 60. WhatsApp: 673 694 753. Correu electrònic: juventud@elche.es.

També podran utilitzar-se els canals generals de l'Ajuntament d'Elx i l'OMAC quan la consulta no corresponga directament a l'àrea de Joventut.

11. Queixes, suggeriments i millora contínua

Les persones usuàries podran presentar queixes, reclamacions i suggeriments pels canals oficials de l'Ajuntament d'Elx i de la Regidoria de Joventut. Les aportacions rebudes es revisaran per a valorar mesures de millora en l'atenció, programació, comunicació i funcionament dels espais juvenils.

12. Revisió de la carta

Esta Carta de Servicis haurà de revisar-se periòdicament, almenys cada dos anys, o quan es produïsqen canvis rellevants en els servicis, canals d'atenció, organització municipal o compromisos de qualitat.

13. Nota tècnica per a revisió interna

Abans de la seua aprovació formal convé validar els terminis de resposta, el sistema de recollida d'indicadors i la unitat responsable del seu seguiment.

14. Versió

Esborrany per a revisió interna

Àrea responsable: Regidoria de Joventut

Data de revisió: Pendent d'aprovació

Publicació: Portal de Transparència / web municipal