



CARTA DE SERVEIS DE VICJOVE

Nom del servei	Servei de Joventut - Vicjove
Marc estratègic del Servei	La missió de Vicjove és vetllar per l'emancipació juvenil, promovent l'autonomia, la participació i el benestar de les persones joves. Ho fa facilitant l'accés a recursos, espais i oportunitats que responguin a les seves necessitats i inquietuds.
Breu descripció del Servei	Vicjove és el servei destinat a les persones joves de Vic, des d'on es lideren i planifiquen les polítiques de joventut municipals. S'ofereix informació, orientació i assessorament en diferents àmbits, com educació, treball, salut, mobilitat internacional, habitatge i altres. A més, promou la participació juvenil i el suport a entitats a través de projectes culturals i de lleure.
Web del servei	www.vicjove.cat
Legislació aplicable	Decret 297/1987, de 14 de setembre, sobre serveis d'informació juvenil. Ordre de 7 d'octubre de 1987, sobre les condicions d'obertura i funcionament dels serveis d'informació juvenil. Ordre d'11 de novembre de 1994, que regula les relacions entre els serveis d'informació juvenil i la Secretaria de Joventut. LLEI 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut.
Relació de les línies de servei que es presten	Servei d'orientació acadèmica i professional. Foment de la participació juvenil i lleure educatiu. Intervenció socioeducativa a Medi Obert. Salut emocional
Àrea i unitat responsable	Àrea d'educació – Servei de Joventut
Equip tècnic	1 tècnic de joventut



	1 Orientador professional, 1 Orientadora acadèmica, 1 Tècnica social (personal vinculat a subvencions d'altres administracions) 6 Integradors socials (Equip de Medi Obert, vinculats a l'àrea de Benestar i Família)
Altres unitats implicades	Es treballa conjuntament amb les àrees de: ciutadania, civisme, cooperació, cultura, educació, esports, igualtat, mediació, ocupació, oficina d'acollida, serveis socials, així com centres educatius, entitats juvenils i del tercer sector entre altres.
Canals de prestació, adreces i horaris	<u>Presencials</u> C. Bisbe Morgades, 15. 08500. Vic Telèfon: 938 891 767 / 659 030 481 Email: vicjove@vic.cat Horaris d'atenció: Matins: De dilluns a divendres de 10 a 13h Tardes: De dilluns a dijous de 16 a 19h A Carrer Bisbe Morgades, 15. Vic <u>Telemàtics</u> WhatsApp: 659030481 Tel:938891767 <u>Correu electrònic</u> vicjove@vic.cat <u>Xarxes socials:</u> Instagram i Tiktok: @vicjove
Persones destinatàries	Adolescents i joves de 12 a 29 anys
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Accés lliure.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Gratuït
Cost del Servei	Retribucions: 41.739,12 € Seguretat social: 11.069,16 € Despeses Vicjove – 40.000,16€



Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Es porten a terme enquestes de valoració de l'activitat cada final de curs. Es poden presentar consultes, propostes i queixes per qualsevol dels canals.
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Es poden presentar consultes, suggeriments i queixes per qualsevol dels canals. Telemàticament es poden presentar a través de la bústia de suggeriments .
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	10 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Drets: • A ser atesos amb respecte i professionalitat • A ser atesos en català, o qualsevol de les llengües oficials. • A poder-se comunicar des d'un punt d'accés electrònic. • A poder escollir en tot moment el mitjà per comunicar-se. • A ser assistit en l'ús de mitjans electrònics. • A poder accedir a la informació pública, arxius i registres. • A conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds. • A presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament pels diferents canals d'atenció (presencial, en línia o per correu electrònic). • A no haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • A tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. Deures: • A fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis del Vicjove • A respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • A respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • A respectar l'ordre d'atenció. • A donar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.



	• A fer efectives les taxes o preus públics que es preveuen a la normativa
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda per part del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 8 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb una mitjana de 8 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat dels tallers i xerrades del Vicjove amb un mitjana de 8 sobre 10. 5. Garantir que el temps d'espera mitjà per a ser atès/a amb cita prèvia per a orientació acadèmica i laboral és de 5 dies hàbils. 6. Garantir que el temps d'espera mitjà per a ser atès/a amb cita prèvia per a Salut emocional és de 15 dies hàbils. Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, al web municipal i per les xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	10 de desembre de 2025.
Data de revisió/actualització	Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació