

CARTA DE SERVEIS

CENTRES MUNICIPALS D'INFÀNCIA I JOVENTUT

PRESENTACIÓ

El Casal Jove del Port i el Casal Jove de Sagunt són dos equipaments socioculturals de gestió municipal on es realitzen activitats de trobada, participació, informació, difusió i producció, destinades preferentment al públic infantil i juvenil.

Dos centres que aspiren a anar millorant les seues condicions d'accessibilitat per a anar a acostant-nos a l'avantguarda d'edificis amables amb les persones amb limitacions sensorials o de mobilitat, facilitant que cada persona pugua ser autònoma en les instal·lacions.

En aquests dos equipaments es pot participar com a persona usuària activa o bé com a espectadora, tal com descriu aquesta Carta.

Respecte de la primera opció, s'ofereixen:

- Serveis d'oci educatiu per a infància i joventut
- Serveis d'informació i orientació juvenil
- Espais d'educació per a la participació
- Serveis de difusió i formació per a la creativitat (Escoles Creatives)
- Cessions de sales a grups, col·lectius i associacions: sala d'actes, aules, locals d'assaig.

Quant a la segona opció, la programació es divideix en diversos àmbits d'actuació:

- Programació estable, de cinema, teatre/contacontes, exposicions i música
- Programació familiar: espectacles especials dirigits al públic infantil i juvenil
- Programació escolar en horari lectiu
- Activitats organitzades per altres àrees municipals o per organitzacions no lucratives
- Cessió de sales per a assaig de companyies, grups musicals professionals o amateurs.

1. Principis estratègics

MISSIÓ

Oferir a la ciutadania més jove un espai de trobada i participació, així com una programació sociocultural estable, mantindre-la informada sobre totes les activitats, serveis, registres i calendaris que es gestionen des de la Regidoria d'Infància i Joventut, al mateix temps que es presta col·laboració amb totes aquelles entitats, associacions, etc. que sol·liciten la nostra ajuda per a realitzar projectes que s'ajusten als objectius de la nostra organització.

VISIÓ

Ser bàsicament espais de referència per a la població infantil, juvenil, famílies i població en general. Generar projectes socioculturals innovadors comptant amb la participació de grups, col·lectius o associacions. Acostar al màxim expressions artístiques d'interés a la població del nostre municipi, iniciant processos a fi que participen d'una forma activa. A més de ser un espai amable amb el barri on està situat i un referent social i cultural per a la ciutat.

VALORS

Eficàcia: aconseguir els objectius fixats amb la major economia de mitjans i temps possible.

Respecte: tracte respectuós cap a la persona atesa i les seues circumstàncies personals, socials i culturals.

Participació: comptar amb la població destinatària en la realització d'activitats.

Objectivitat: imparcialitat en la valoració tècnica i en la gestió administrativa. **PROFESSIONALITAT:** mantindre una actitud ètica i competent en l'exercici de les nostres funcions.

Transparència: transmetre a la ciutadania la confiança que l'actuació administrativa no pot ser alterada arbitràriament.

Claredat: transmetre la informació que siga comprensible.

Legalitat: sotmetiment de la tramitació administrativa a la Llei i al Dret.

Publicitat: posar en coneixement de la població en general i dels col·lectius a què vagen dirigides les accions en particular el contingut d'aquestes.

Inclusivitat i igualtat: treballar sempre des d'una perspectiva de gènere, amb projectes i activitats pensades i adaptades per donar resposta a tota la ciutadana jove.

Llibertat: fomentar l'exercici de la llibertat entre menors i joves.

Ecologia: actuar des d'una actitud responsable cap al nostre entorn i educar en l'espai de l'oci educatiu des d'una pedagogia ecològicament activa

2. Identificació

Nom del servei: Casal Jove del Port i Casal Jove de Sagunt

Adscripció en l'organigrama municipal: Regidoria d'Infància i Joventut.

Equip responsable: Equip Tècnic Municipal de la Regidoria d'Infància i Joventut

Seus: **Casal Jove Port:** C/ Vent de Marinada, s/n (46520 Port de Sagunt)

Casal Jove Sagunt: C/ Romeu, 8 (46500 Sagunt)

Com arribar als dos equipaments:

- Horari (presencial /virtual)
 - Horari d'obertura, de dilluns a dissabte de 9 a 21 h
 - Per als horaris dels espectacles, consulteu les diferents programacions.
 - Per a l'atenció a professionals i a entitats socials, és necessari demanar cita prèvia i/o visites concertades en el correu electrònic joventut@aytosagunto.es.

- Venta/reserva anticipada de localitats
 - Presencial: 10 dies abans de l'espectacle.
 - Virtual: consulteu en la publicitat la plataforma utilitzada en cada acte per a la gestió d'entrades.

Telèfon: **Casal Jove Port:** 96 268 34 39

Casal Jove Sagunt: 96 265 58 80

Web: www.saguntjove.es

Adreça electrònica: joventut@aytosagunto.es

3. Oferta de serveis i requisits per a sol·licitar-los

3.1. Serveis d'oci educatiu per a la infància i la joventut

Les activitats d'oci educatiu van dirigides a menors i joves. Algunes d'elles requereixen inscripció prèvia i unes altres són obertes. Entre les dirigides a menors es troben els Esplais, Esplai de Pasqua, Escola d'Estiu, Esplai de Xiquets i Xiquetes, Esplai de Nadal, etc. Referent a joves, es troben entre altres els Esplais Joves, els Campus d'Estiu, etc.

A més, hi ha altres activitats de difusió cultural dirigides a aquesta població específica

- Destinataris/àries: menors i joves de la nostra ciutat
- Com sol·licitar l'accés:
 1. Informant-se en els serveis municipals d'infància i joventut.
 2. Realitzant-ho, en el seu cas, de manera online a través de la plataforma d'inscripció, quan s'òbriga el període d'inscripció corresponent: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.2. Serveis de dinamització, informació i orientació juvenil

La Regidoria d'Infància i Joventut ofereix un servei d'Informació i Dinamització Juvenil a l'empara de l'Ordre de 25 d'abril de 1995, de la Conselleria de Cultura, per la qual es fixen les condicions d'obertura i funcionament dels serveis d'informació juvenil de la Comunitat Valenciana.

Es presten serveis d'informació, tramitació de diversos carnets juvenils (Carnet Jove, Carnet d'Alberguista, Carnet d'Estudiant Internacional), Cibersala.

Es presten serveis d'orientació sobre: Programes Europeus, associacionisme, projectes culturals.

Serveis de dinamització en centres d'ensenyament secundari.

- Destinataris/àries: joves de la nostra ciutat.
- Com sol·licitar l'accés:
 1. Realitzant la inscripció a través de la plataforma d'inscripció *online* quan s'òbriga el període de matrícula corresponent: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.3. Espais d'educació per a la participació.

Els espais d'educació per a la participació emmarquen activitats destinades a desenvolupar la Convenció sobre els Drets del Menor i l'article 48 de la Constitució Espanyola: "Els poders públics promouran les condicions per a la participació lliure i eficaç de la joventut en el desenvolupament polític, social, econòmic i cultural", així com la Llei 15/2017, de 10 de novembre, de la Generalitat, de polítiques integrals de joventut de la CV. Dins d'aquest apartat es troben els projectes d'educació per a la participació vinculats al Pla Municipal d'Infància i Adolescència a través del Consell Municipal de la Infància i Adolescència (Dinakids i Hrjove); els vinculats al Pla Jove (Corresponsals IES, Fòrum Jove, Taula de Joves...) i la formació relacionada amb els cursos de monitor/a d'activitats de temps lliure educatiu infantil i juvenil i el curs de director/a d'activitats de temps lliure educatiu infantil i juvenil de l'Escola d'Animadors Morvedre, dependent de la regidoria.

- Destinataris/àries: menors i joves de la nostra ciutat.
- Com sol·licitar l'accés:
 1. Informant-se en els serveis municipals d'infància i joventut.
 2. Realitzant-ho, en el seu cas, de manera online a través de la plataforma quan s'obriga el període d'inscripció corresponent: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.4. Serveis de difusió i formació per a la creativitat (Escoles Creatives; Assajos)

Les activitats de les escoles creatives s'inicien al mes d'octubre (Cinema, Rock, Còmic, Ball, Grafiti, Robòtica, etc.), i la matrícula és al setembre. Així mateix, el Casal disposa de sales d'assaig musical a la disposició dels grups de música.

- Destinataris/àries: menors i joves de la nostra ciutat.
- Com sol·licitar l'accés:
 1. Informant-se en els serveis municipals d'infància i joventut.
 2. Realitzant-ho, en el seu cas, de manera online a través de la plataforma quan s'obriga el període d'inscripció corresponent: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.5. Cessió de sales

Les sales dels centres juvenils poden ser utilitzades per grups i entitats que desitgen realitzar activitats culturals o d'oci. Per a obtenir l'autorització corresponent, les persones sol·licitants hauran de garantir el compliment de les condicions administratives, seguretat i protecció de les activitats.

- Destinataris/àries: grups, entitats, col·lectius, centres educatius de la ciutat, companyies, etc.
- Com sol·licitar l'accés:
 1. Contactar personalment amb el centre juvenil que es vol demanar, per tal de veure la disponibilitat de dates i hores.
 2. Instància a través de:
 - a) **Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sagunt**, dirigint la sol·licitud a la Regidoria d'Infància i Joventut: <https://sede.sagunto.es/es-es/paginas/sede-electronica.aspx>
 - b) **Oficines d'Atenció Ciutadana (SAIC)**. Es recomana demanar cita prèvia en els serveis:

Oficina SAIC Sagunt

C/ Camí Real, 65 (46500 Sagunt)

Horari Ordinari:

De dilluns a dijous, de 8:30 h a 16:00 h

Divendres de 8:30 h a 14:00 h.

Horari d'estiu (juliol/agost/setembre):

De dilluns a divendres, de 8:30 h a 14 h

Oficina SAIC Port de Sagunt

Plz. del Sol, s/n (46520 Puerto Sagunto)

Horari Ordinari:

De dilluns a dijous, de 8:30 h a 16:00 h.

Divendres de 8:30 h a 14:00 h.

Horari d'estiu (juliol/agost/setembre):

De dilluns a divendres, de 8:30 h a 14 h

Web: http://www.aytosagunto.es/es-es/laciudad/utilidades/Paginas/cita_previa.aspx

3.6. Difusió de la programació

Els Centres Juvenils fan difusió de manera permanent de les activitats que organitzen per a posar en coneixement de la ciutadania l'oferta sociocultural programada.

- Destinatari/àries: ciutadania en general.
- Com sol·licitar l'accés: habitualment, la informació està disponible en els equipaments i mitjans de comunicació locals i institucionals (web, full informatiu, fullets, programes de mà, xarxes socials, etc.).

3.7. Organització i col·laboració en festivals de música, cinema, còmic i teatre...

Els Centres Municipals d'Infància i Joventut organitzen i col·laboren en l'organització, entre altres, dels següents festivals municipals: Il·luminarte, Festival del Còmic de la CV Splash, Mangetsu, Novembre Negre, PuntoDOC, Més Que Murs; Quina Ciutat... i també d'altres administracions, associacions o empreses culturals: Morvedre Rock, Festardor, Music Port Festival...

- Destinatari/àries: entitats públiques i privades organitzadores de festivals.
- Com sol·licitar l'accés: acord específic entre la coordinació de la Regidoria d'Infància i Joventut i la direcció del festival corresponent

3.8. Residència de companyies professionals a canvi d'estrenes

Els Centres Juvenils ofereixen als creadors i creadores escènics i musicals la possibilitat de fer ús de les seues instal·lacions per a assajos i estades, a canvi d'estrenar els seus espectacles i permetre el lliure accés al públic de la ciutat. L'organització establirà els espais tenint en compte les necessitats de cada projecte.

- Destinatari/àries: companyies professionals de teatre, música i dansa que estiguen preparant estrenes d'espectacles.
- Com sol·licitar l'accés: acord entre la coordinació de la Regidoria d'Infància i Joventut i la direcció de la companyia corresponent

3.9. Enregistrament de discos de professionals de la música a canvi d'actuacions

Oferta d'estades de formacions professionals a les instal·lacions de l'Auditori per a ultimar produccions musicals abans de la presentació oficial. Lliure accés per al públic de la ciutat.

- Destinatari/àries: formacions professionals musicals.
- Com sol·licitar l'accés: acord entre la coordinació de la Regidoria d'Infància i Joventut i la direcció de les formacions musicals corresponents.

3.10. Assajos generals de diverses tipologies de grups amateurs i escolars

Oferta d'estades de grups amateurs i escolars a les instal·lacions per a ultimar produccions teatrals abans de la presentació oficial.

- Destinatari/àries: grups *amateurs* i escolars segons tipologies d'espectacles.
- Com sol·licitar l'accés: acord entre la coordinació de la Regidoria d'Infància i Joventut i la direcció dels grups corresponents.

4. Compromisos de qualitat davant la ciutadania i indicadors de compliment

COMPROMISOS DE QUALITAT

Els serveis i els drets que es recullen en aquesta Carta es prestaran i es reconeixeran d'acord amb els següents compromisos:

- * Respondre a la sol·licitud del servei d'interpret en llengua de signes per a les activitats del Casal en el termini màxim de cinc dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.
- * Respondre a les sol·licituds de cessió d'espais en un termini màxim de cinc dies hàbils des de la

recepció.

- * Posar a la disposició del visitant fullets en valencià i castellà sobre activitats.
- * Informar trimestralment de la programació cultural i educativa del centre, a través d'almenys tres dels següents mitjans de difusió: panells informatius, fullets, butlletins electrònics, pàgina web, xarxes socials i mitjans de comunicació.
- * Realitzar almenys 10 exposicions temporals per any.
- * Realitzar almenys 15 actuacions musicals per any.
- * Realitzar almenys 15 actuacions escèniques per any.
- * Realitzar almenys 30 projeccions cinematogràfiques per any.
- * Realitzar almenys 6 macro esdeveniments culturals per any.
- * Realitzar almenys 10 activitats culturals per any en col·laboració amb altres institucions o entitats.

INDICADORS DEL NIVEL DE QUALITAT

El Centre avaluarà anualment la qualitat dels seus serveis, tenint en compte el nombre de:

- * Peticions de reserva de visites a museu obert per a grups contestades en el termini màxim de 48 hores des de la seua recepció i percentatge sobre el total.
- * Peticions del servei d'interpret en llengua de signes per a les activitats del Casal, contestades en el termini de cinc dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud i percentatge sobre el total.
- * Sol·licituds de cessió d'espais contestades en un termini màxim de cinc dies hàbils des de la recepció i percentatge sobre el total.
- * Fullets editats anualment, amb desglossament per idiomes. Queixes que, en el seu cas, formule el públic per absència d'aquests.
- * Informacions mensuals realitzades sobre la programació cultural i educativa del Museu a través d'almenys tres dels següents mitjans de difusió: panells informatius, fullets, butlletins electrònics, pàgina web, xarxes socials i mitjans de comunicació.
- * Nombre d'exposicions temporals realitzades per any.
- * Nombre d'actuacions musicals realitzades per any.
- * Nombre d'actuacions escèniques realitzades per any.
- * Nombre de projeccions cinematogràfiques realitzades per any.
- * Número de macro esdeveniments culturals realitzades per any.
- * Nombre d'activitats culturals realitzades per any en col·laboració amb altres institucions.

5. Mesures d'esmena.

Les persones que consideren que els Centres Juvenils Municipals de la ciutat han incomplert els compromisos declarats en aquesta Carta de Serveis podran dirigir un escrit de reclamació a la unitat operativa responsable.

En el cas d'incompliment, el responsable de la Carta de Serveis informará al reclamant, en el termini màxim de 20 dies, de les causes per les quals el compromís no va poder complir-se i de les mesures adoptades per a corregir la deficiència detectada.

Aquest incompliment no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

6. Formes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei.

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens. En aquest sentit, els canals per a incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits als equipaments.
- Opinions a través dels xarxes socials.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora d'aquests equipaments, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sagunt: <https://sagunt.sedipualba.es/>
- L'article 12 del Reglament Marc de Funcionament de la Xarxa Municipal de Centres Juvenils (aprovat) estableix que:

Els usuaris del Centre Juvenil podran en tot moment formular demandes i queixes en defensa dels drets previstos en aquest Reglament mitjançant escrit motivat dirigit al director/a de la Casa.

Transcorreguts quinze dies des de la presentació de l'escrit sense resolució o en els deu dies següents a ser-li comunicada aquesta, el demandant podrà formular la seua queixa o manifestar la seua disconformitat mitjançant compareixença en el Servei de Joventut o mitjançant escrit d'al·legacions dirigit al regidor/a delegat/ada de Joventut.

La resolució expressa d'un òrgan municipal posarà fi a la via administrativa.

En tot cas, els usuaris i usuàries també es poden dirigir presencialment als equipaments en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic. Igualment, la direcció dels Centres Juvenils recull i tramita totes les queixes i suggeriments dels usuaris i usuàries a través de l'atenció telefònica.

8. Normativa específica del servei

- Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i l'adolescència.
- Llei 15/2017, de 10 de novembre, de la Generalitat, de polítiques integrals de joventut de la CV.
- Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics.
- Compliment dels usos de l'edifici limitats per la Llicència Municipal d'Activitat.
- Reglament marc de funcionament de la Xarxa de Centres Juvenils Municipals (aprovat pel Ple a l'octubre de 2007).
- Liquidació de l'impost dels drets d'autor (SGAE) en tots aquells espectacles i concerts a càrrec dels grups, companyies o entitats que generen ingressos de taquilla.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1. Drets

- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part del personal del servei.
- Rebre informació dels requisits per a accedir a les prestacions que s'ofereixen.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

9.2. Deures

- Tractar amb respecte i consideració el personal que presta el servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Respectar les condicions de convivència amb els veïns i les veïnes que viuen prop del Centre.
- Formalitzar la documentació requerida per a fer ús dels servei i instal·lacions.
- Complir les condicions de seguretat, situacions d'emergències i evacuació, establides per a l'ús de cada equipament.

10. Data d'aprovació i pròxima actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha sigut aprovada pel Ple municipal, en la sessió ordinària celebrada el dia vint-i.cinc de juny de dos mil vint.

El contingut es revisarà i s'actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguem lloc algunes de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afecten els 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 responguen millor a les expectatives ciutadanes. La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i acompliment de compromisos serà qui exercisca la coordinació o direcció de la Regidoria d'Infància i Joventut.