

CARTA DE SERVICIOS

Racó Jove – Concejalía de Juventud -Ayuntamiento Santa Pola

QUIENES SOMOS ???

Esta carta de servicios expresa nuestro compromiso con todos los ciudadanos que diariamente acuden a nosotros, y mejora permanentemente de la calidad del servicio.

Para ello, nuestro trabajo diario es el de detectar los nuevos temas de interés para los/as jóvenes y dar una atención especializada a las necesidades de la población juvenil de Santa Pola.

Desde la Concejalía de Juventud ponemos disposición de los jóvenes, y de los usuarios en general, todos los recursos disponibles del Racó Jove, en el Centro Cívico y Social.

Asimismo, es importante la labor de difusión de toda la información relevante para el colectivo juvenil, seleccionar y difundir programas, actividades y acciones de interés.

DONDE ESTAMOS

-Concejalía de Juventud

Ayuntamiento de Santa Pola (Plaza de la Constitución s/n) 96 5411100

-Centro de Información y Recursos Juveniles Racó Jove

Centro Cívico y Social, calle Castaños 12 (Primera planta)

racojove@santapola.es 96 669 4040 – 664 39 36 07



NUESTROS SERVICIOS

-PROGRAMA DE OCIO Y CREACIÓN JOVEN

Se trata de fomentar y desarrollar políticas y programas que garanticen diversidad de posibilidades para el tiempo del ocio, siendo este un ocio educativo, que potencie aprendizaje, buenos hábitos y valores entre los jóvenes.

Desarrollar programas y acciones para el fomento de la creación y la promoción de jóvenes artistas: talleres, concursos, reconocimiento a la cultura del esfuerzo, eventos culturales, etc.

Acciones destacadas:

- 1.-Taller municipal de teatro juvenil
- 2.-Gala Jovens amb Valors (reconocimiento de los jóvenes del municipio que han destacado en rendimiento académico, ciencia, emprendimiento, deporte o cultura)
- 3.-Gala de Jóvenes Talentos “Demuestra el que Vals”
- 4.-Certamen Nacional de Monólogos de Humor
- 5.-Certamen Autonómico de Cortometrajes de Santa Pola
- 6.-Programación puntual de talleres artísticos (dibujo, música, cultura urbana)
- 7.-Evento tecnológico “Santa Pola Gamer Weekend”
- 8.-Certamen de pintura mural y arte urbano “Urban Fest”



-PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN Y VOLUNTARIADO

A través de ese programa se pretende fomentar la participación juvenil, el voluntariado, como un proceso abierto y dinámico, adaptándose a la realidad cambiante de nuestros días.

Acciones destacadas:

- 1.-Programa de Campos de Trabajo del IVAJ
- 2.-Programa “Corresponsales Juveniles” del Racó Jove
- 3.-Difusión de proyectos de voluntariado europeo
- 4.-Proceso participativo del Plan de Juventud Municipal

-PROGRAMA DE SERVICIOS DEL RACO JOVE

Nuestro centro juvenil, como espacio de encuentro de jóvenes, cuenta con diferentes instalaciones de uso habitual de la población.

- 1.-Zona de Información Juvenil y Asesoramiento
- 2.-Ludoteca
- 3.-Espacio de Ensayos
- 4.-Mediateca (ordenadores y espacio wifi)
- 5.-Biblioteca Juvenil (novela y cómics)
- 6.-Sala de estudio
- 7.-Tramitación del Carnet Jove
- 8.-Servicio de Difusión “Jóvenes Conectad@s”



NORMATIVA

Ley 30/1992 del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

Ley de [políticas integrales de juventud](#) y modificaciones. Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de la Generalitat.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de los servicios prestados, además de lo regulado en la legislación vigente, tienen derecho a:

- La igualdad de acceso a la información, y actividades que se organicen sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Ser tratado con respeto y deferencia.
- Recibir atención directa y personalizada
- Obtener respuesta a las peticiones solicitadas de forma rápida y eficaz, bien sea de forma presencial, telefónica, informática o telemática.
- Acceder a los servicios que se ofrecen en condiciones de seguridad y salubridad.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el Servicio.
- Exigir responsabilidades a las Administraciones Públicas y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo legalmente establecido.

NUESTROS COMPROMISOS

- El 90% de las consultas por correo electrónico o redes sociales tendrán respuesta en un plazo máximo de 48 horas
- Actualizaciones periódicas de las redes de difusión y contacto con los jóvenes



- Instagram
- Facebook
- Whatsapp del Racó Jove (grupo de difusión)
- Información actualizada regularmente en la web del Racó Jove
- Fomento de la participación juvenil en los programas y actividades del Racó Jove

INDICADORES ASOCIADOS

- Consultas informativas y de satisfacción a través de encuestaciones en la web del Ayuntamiento de Santa Pola y en la web www.participa.santapola.es, cada 6 meses
- Número de actualizaciones de la web del Racó Jove y de las redes de difusión.
- El nivel de participación juvenil en los distintos programas.
- El nivel de participación activa en las redes sociales.
- Tiempo de respuesta de reclamaciones y sugerencias.

