

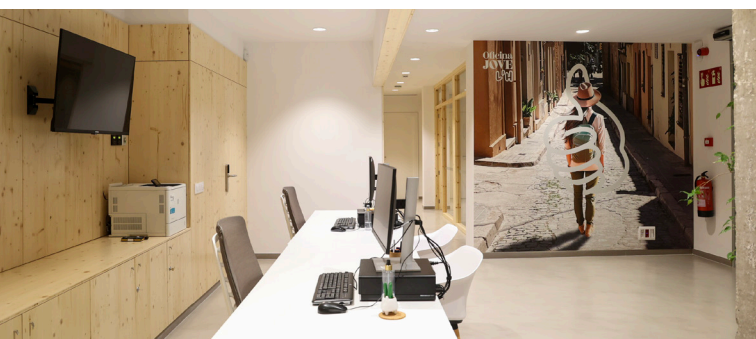
La nostra missió

L'Oficina Jove de L'Hospitalet és un servei municipal adreçat a les persones joves de la ciutat amb l'objectiu de facilitar la realització del seu projecte vital atenent a la diversitat de formes i models de vida.

L'Oficina Jove és una eina orientada a empoderar la persona jove com a agent de canvi social impulsant el seu paper actiu com a ciutadana en el conjunt de la societat i oferint espais per a la seva participació en la presa de decisions, així com oportunitats per donar rellevància a la seva visió del món.

Els serveis que oferim

- Punt d'informació juvenil.
- Orientació i assessorament individualitzat.
- Programació mensual d'activitats.
- Suport a centres educatius.
- Suport a la participació juvenil i al lleure socioeducatiu.



Quins drets i deures tinc?

Drets

- A rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen de forma entenedora i completa.
- A ser tractat/da amb respecte i ser atès/a amb agilitat.
- A relacionar-se a través d'internet amb l'Administració i a rebre assistència per fer-ho.
- A utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- A accedir a la informació pública que sol·liciti, respectant les limitacions legalment establertes.
- A la protecció de dades de caràcter personal.
- A conèixer l'estat de tramitació de les sol·licituds.
- A conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
- A no presentar dades i documents no exigits per la normativa aplicable o que ja estan en mans de l'Administració.
- A presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).

Deures

- Tractar amb respecte i consideració el personal.
- Respectar l'ordre d'atenció i la resta de procediments d'atenció a les persones usuàries establerts.
- Respectar els drets de la resta de les persones usuàries.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Facilitar dades veraces.

Quins són els nostres compromisos?

- Donar resposta en un màxim de 72 hores hàbils a un mínim del 80 % de les consultes en línia.
- Programar de manera mensual un mínim de 3 activitats relacionades amb l'emancipació i la participació juvenil.
- Publicar al web www.joventutlh.cat la programació d'activitats amb un mínim de 7 dies d'antelació.
- Dur a terme accions de suport a l'orientació en temes relacionats amb l'emancipació juvenil a, com a mínim, el 25 % dels centres d'educació secundària.
- Convocar un mínim de 3 reunions anuals de la Xarxa de Projectes Juvenils.
- Millorar o, com a mínim, mantenir la valoració base obtinguda en els mecanismes que s'habilitin per mesurar la percepció ciutadana dels serveis.



Com pots accedir-hi?

Carrer de l'Ermita de Bellvitge, 40, 08907, L'Hospitalet
Tel.: 616 553 628
www.joventutlh.cat
bustiajove@l-h.cat

Horari:

De dilluns a divendres, de 10 a 14 h.
Dilluns i dijous, de 16 a 20 h.
(Excepte festius)

Com puc donar la meva opinió?

Ajuda'ns a millorar responent aquesta enquesta i fent-nos arribar els teus suggeriments.



Aquest document és exclusivament divulgatiu i no té caràcter de publicació oficial, per consultar el text aprovat per Resolució (RES/15982/2024 de 07 de novembre de 2024 (BOPB 14.11.2024)): www.joventutlh.cat



**La Oficina Jove
de L'Hospitalet**
Carta de servicios:
compromiso con la ciudadanía



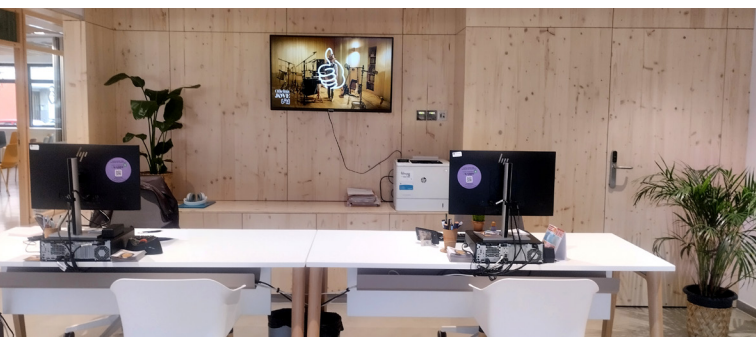
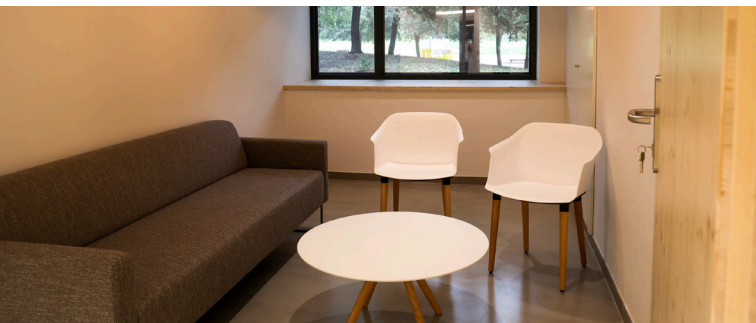
Nuestra misión

La Oficina Jove de L'Hospitalet es un servicio municipal dirigido a las personas jóvenes de la ciudad con el objetivo de facilitar la realización de su proyecto vital atendiendo a la diversidad de formas y modelos de vida.

La Oficina Jove es una herramienta orientada a empoderar a la persona joven como agente de cambio social impulsando su papel activo como ciudadana en el conjunto de la sociedad y ofreciendo espacios para su participación en la toma de decisiones, así como oportunidades para dar relevancia a su propia visión del mundo.

Los servicios que ofrecemos

- Punto de información juvenil.
- Orientación y asesoramiento individualizado.
- Programación mensual de actividades.
- Soporte a centros educativos.
- Soporte a la participación juvenil y al ocio socioeducativo.



¿Qué derechos y deberes tengo?

Derechos

- A recibir la información básica necesaria para utilizar los servicios que se ofrecen de forma entendible y completa.
- A ser tratado/a con respeto y ser atendido/a con agilidad.
- A relacionarse a través de internet con la administración y a recibir asistencia para hacerlo.
- A utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales de Cataluña.
- A acceder a la información pública que solicite, respetando las limitaciones legalmente establecidas.
- A la protección de datos de carácter personal.
- A conocer el estado de la tramitación de las solicitudes.
- A conocer la identidad del personal municipal responsable de la atención y de la tramitación de las peticiones.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por la normativa aplicable o que ya están en manos de la administración.
- A presentar en cualquier momento sugerencias de mejora y/o quejas de los servicios municipales ofrecidos por el Ayuntamiento a través de cualquier canal (presencial, telefónico, en línea).

Deberes

- Tratar con respeto y consideración al personal.
- Respetar el orden de atención y el resto de procedimientos de atención a las personas usuarias establecidos.
- Respetar los derechos del resto de las personas usuarias.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones y servicios.
- Respetar los horarios del servicio y los horarios o plazos fijados por los trámites y convocatorias.
- Facilitar datos veraces.

¿Cuáles son nuestros compromisos?

- Dar respuesta en un máximo de 72 horas hábiles a un mínimo del 80 % de las consultas en línea.
- Programar de manera mensual un mínimo de 3 actividades relacionadas con la emancipación y la participación juvenil.
- Publicar en la web www.joventutlh.cat la programación de actividades con, como mínimo, 7 días de antelación.
- Llevar a cabo acciones de soporte a la orientación en temas relacionados con la emancipación juvenil en, como mínimo, el 25 % de los centros de educación secundaria.
- Convocar un mínimo de 3 reuniones anuales de la Xarxa de Projectes Juvenils.
- Mejorar o, como mínimo, mantener la valoración base obtenida en los mecanismos que se habiliten para medir la percepción ciudadana de los servicios.



¿Cómo acceder?

Calle de la Ermita de Bellvitge, 40, 08907, L'Hospitalet
Tel.: 616 553 628
www.joventutlh.cat
bustiajove@l-h.cat

Horario:

De lunes a viernes, de 10 a 14 h.
Lunes y jueves, de 16 a 20 h.
(Excepto festivos)

¿Cómo puedo dar mi opinión?

Ayúdanos a mejorar respondiendo esta encuesta y haciéndonos sugerencias.



Este documento es exclusivamente divulgativo y no tiene carácter de publicación oficial, para consultar el texto aprobado por Resolución (RES/15982/2024 de 07 de noviembre de 2024 (BOPB 14.11.2024)): www.joventutlh.cat



**L'Oficina Jove
de L'Hospitalet**
Carta de serveis:
compromís amb la ciutadania

