

CARTA DE SERVEIS: TRAILER – Servei d'Informació Jove

NOM DEL SERVEI: TRAILER – Servei d'Informació Jove

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

Un Servei d'Informació Jove com el TRAILER es caracteritza bàsicament per ser un servei públic i gratuït que ofereix a tots els joves una **informació** contrastada, àmplia i plural, i un **assessorament** relatiu a tots els àmbits dels seu interès: Educació i formació; Treball; Habitatge; Salut i esport; Cohesió social; Participació; Sostenibilitat, medi ambient i consum; Lleure; Turisme; Solidaritat i relacions internacionals; Tecnologies de la informació i la comunicació.

Els objectius del servei, s'emmarquen dins el Pla Director de Joventut estructurat en dos àmbits d'actuació fonamentals: l'emancipació (formació, treball i habitatge) i la participació.

Objectius generals:

- Facilitar que els processos de transició educativa, laboral i domiciliària de les persones joves es produeixi amb èxit, d'acord amb els seus projectes de vida.
- Construir oportunitats per a la igualtat social en el marc de l'emancipació de les persones joves, atenent a la seva diversitat.
- Impulsar la dinamització com a eina imprescindible per a la participació.
- Ser un referent per als joves respecte a les accions que les institucions, les entitats i altres organismes duen a terme i que van dirigides a aquest col·lectiu.

Objectius específics:

- Realitzar la gestió informativa en totes les matèries que afecten i/o són d'interès de les persones joves (treball, educació, habitatge, salut, oci i participació...)
- Dinamitzar la informació mitjançant tallers, dinàmiques, xerrades, cursos de formació,...
- Orientar i assessorar individualment la gent jove.

A QUI ES DIRIGEIX: Persones joves de 12 a 35 anys.

REGIDORIA I DEPARTAMENT RESPONSABLE:

REGIDORIA: Cultura i Igualtat (*Responsable política: Rocío García*).

DEPARTAMENT: Joventut (*Responsable tècnic: Maria Jose Ramos Ibor*)

PREU-TAXA (SI/NO): No

IMPORT TAXA:

NORMATIVA REGULADORA:

TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE O INDIRECTE: Servei d'atenció directe

DADES DE CONTACTE: TRAILER – Servei d'Informació Jove. Carrer Mossèn Andreu núm. 17 (08940) Cornellà de Llobregat. Tel. 933763561. Mail: trailer@aj-cornella.cat

CANALS D'ATENCIÓ PÚBLIC:

TELÈFON: 933763561/933770212 (ext.1067)

VIRTUAL: Correu electrònic: trailer@aj-cornella.cat

Facebook: Cornellà Jove

Twitter: @JovesCornella

PRESENCIAL: C/Mossèn Andreu, 17. De dilluns a divendres de 16 a 21h i dimarts de 10 a 13h.

TRAMITS RELACIONATS:

NORMATIVA APLICABLE:

- LLEI 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de Joventut.
- Carta europea d'informació juvenil (Carta Eryca)
- Qualificació professional en informació juvenil a Catalunya
- Principis rectors que estableix el PNJCat 2020

COMPROMISOS DE QUALITAT

- Arribar a un mínim de 1500 usuaris/àries atesos i 3000 consultes anuals.
- Realitzar publicacions diàries a les xarxes socials i augment del número de seguidors/es anualment.
- Enviar mensualment via email un butlletí electrònic amb informació d'interès juvenil.
- Realitzar un mínim de tres campanyes informatives i/o de dinamització juvenil al trimestre.

COMPROMISOS DE QUALITAT: INDICADORS

- Detecció d'interessos i tendències:
 - Nombre de persones joves que participa en la detecció de necessitats, interessos i tendències.
 - Dades d'activitat de l'Aplicatiu informàtic de registre de consultes com a font d'informació.
 - Nombre d'accions de millora
- Gestió de la informació:
 - Nombre de fonts d'informació considerades fiables
 - Quantitat d'informació i de material que es considera comprensible i vigent.
 - Accés a la informació difosa pels diferents suports emprats. Nombre de persones que entren a les xarxes socials o altres suports.
- Dinamització de la informació:
 - Accions de dinamització de la informació dissenyades.
 - Persones participants en el disseny de les accions de dinamització de la informació, tant persones joves com professionals de la xarxa.
 - Assistents a les activitats de dinamització de la informació que es realitzen.
 - Valoració global de les activitats
- Orientació i assessorament: Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant diferents perfils, diferents temàtiques, claredat de la informació proporcionada, utilitat de la informació proporcionada, qualitat del material de suport utilitzat, satisfacció global de les persones ateses.