

CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN XUVENIL

1.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN XUVENIL

1.1.- Principios xerais

Os servizos de información xuvenil da Concellaría de Xuventude do Concello de Vigo deberán respetar estes principios que describimos a continuación:

- Os servizos de información xuvenil estarán abertos a toda a mocidade sen excepción.
- Os servizos de información xuvenil tratarán de garantir a igualdade de acceso á información para toda a mocidade, calquera que sexa o seu status, residencia ou categoría social.
- A información tratará sobre temas que interesan ou afectan ao colectivo xuvenil.
- A atención será personalizada e adaptada á súa demanda.
- O acceso aos servizos será libre e gratuíto.
- A información ofrecida será imparcial, obxectiva e actualizada.
- A información ofrecida será independente e libre de calquera interese ideolóxico, político ou comercial.
- O marco legal, de non existir ningún na actualidade a nivel municipal, é o autonómico: **Decreto 50/2000. Rede galega de información e documentación xuvenil de Galicia.**

1.2.- Normas de atención ao público.

- Identificarémosnos adecuadamente.
- Escoitaremos activamente ao colectivo mozo.
- Usaremos unha linguaxe comprensible e adaptada no posible á xuventude.
- Trataremos de resolver a demanda no menor tempo posible.
- Trataremos ós/as usuarios/as dos servizos de información con respecto e amabilidade

1.3.- Descrición dos Servizos de Información Xuvenil.

1.3.1.- Servizos de información xuvenil. Obxectivos.

- Informar e orientar sobre todos aqueles temas de interese xuvenil.
- Facilitar e promocionar a vosa participación na sociedade.
- Favorecer a creación de canles de participación entre as entidades públicas e o colectivo mozo.
- Fomentar e apoiar a igualdade de oportunidades entre os/as mozos/as, ofrecendo o máximo de recursos informativos.
- Asesorar e orientarvos de xeito personalizado nas vosas demandas informativas.
- Difundir estes recursos informativos xenerados e organizados, coa idea de que sexan coñecidos pola maior cantidade de xente moza.

1.3.2.- Areas de información

- **Servizo de turismo xuvenil.** Información e asesoramento sobre temas de turismo dirixido á xuventude- aloxamentos, viaxes ao estranxeiro, documentación, cursos de idiomas... turismo.xuventude@vigo.org
- **Servizo de orientación de emprego.** Asesoramento e orientación sobre temas de emprego. Búsqueda e organización de información laboral. Emprego.xuventude@vigo.org
- **Servizo de información ao estudante e apoio psicolóxico.** Información e asesoramento sobre temas relacionados co mundo do/a estudante. estudiante.xuventude@vigo.org
- **Área de documentación.** Fondo de revistas de interese xuvenil, documentación relacionada con aspectos da socioloxía xuvenil de actualidade.
- **Biblioteca.** Fondo bibliográfico sobre temas de socioloxía xuvenil.

1.3.3.- Horario: De luns a venres de 10hs a 13,30hs e de luns a xoves de 17hs a 19,30hs. Consultar horario de verán.

1.3.4.- Servizo de acceso gratuíto a internet + conexión wifi

Trátase dun servizo gratuíto de acceso a internet .

Obxectivos.

- Ampliar e complementar os vosos recursos informativos.
- Iniciarvos no mundo da navegación por internet, co fin de non quedar fóra da actualidade tecnolóxica na que vivimos.
- Facilitar e apoiar a integración positiva da xuventude.

Condicións.

Se adxuntan normas no anexo de documentación correspondente.

Horario.

Luns a venres de 9 a 14,30hs e de 16,30 a 20,30hs. Consultar horario de verán.

1.3.5.- Infobús.

Oficiña móbil de información xuvenil. Trátase dun autobús que conta coas adaptacións necesarias para desenvolver as funcións de oficiña de información xuvenil.

Obxectivos:

- Descentralizar a información xuvenil, facilitando o acceso á mesma por parte de todo o colectivo mozo do municipio.
- Crear unha referencia permanente de información xuvenil que permita a creación de vías de participación entre os mozos e mozas e o Concello.

Condicións.

- Funciona ao longo do curso escolar: 11 meses.
- O acceso ao Infobús é libre e gratuíto.
- Poderán solicitar a visita do infobús aquelas entidades que así o desexen, que teñan relación co mundo xuvenil e que non estean contempladas dentro do programa fixo de visitas, previa solicitude por escrito dirixida á Concellaría de Xuventude, e respectando os horarios establecidos para elo.

1.3.5.- Punto Xove

Trátase dun espazo xuvenil no que se ofrecen os seguintes servizos:

- a) Información e asesoramento sobre temas de interese xuvenil.
- b) Servizo de acceso gratuíto a internet + conexión wifi. Ver normas do servizo no anexo.
- c) Espazo artístico aberto as persoas con inquietudes e interesadas en amosar o que fan e o que crean.
- d) Sala multiusos

Horario: Luns a Venres de 9:30 a 14 hs e Luns a Xoves de 17 a 20 hs. Consultar horario de verán.

Enderezo: López de Neira, 27. Preto da rúa Príncipe.
36202. Vigo. Teléfono: 986223004.
puntoxove@vigo.org

1.3.6.- Servizo de Voluntariado Europeo.

Para orientar e asesorar aos/ás interesados/as en participar nun programa europeo denominado Servizo de Voluntariado Europeo e que consiste, basicamente, en realizar un voluntariado nunha organización dun país estranxeiro. Informarémoste dos requisitos, condicións e países nos que podes facelo. E, sobre todo, acompañarémoste no proceso para xestionar a túa solicitude no caso de querer participar no programa..

Dirixido a mozos e mozas entre 18 e 25 anos de idade, ambos inclusive.

Enderezo e horario:

Martes na Casa da Xuventude (López Mora, 31) de 18 a 20.00hs e Mércores no Punto Xove (López de Neira, 27) de 18 a 20.00hs

1.3.7.- Páxina web de xuventude.www.xuventudevigo.org

Trátase da páxina web oficial da Concellaría de Xuventude.

Obxectivos:

- Actualizar as relacións e comunicacións entre a Concellaría de Xuventude e a mocidade, a través dun elemento intermedio de acceso doado e popular.
- Abrir novos canles de colaboración entre os/as mozos/as e esta Concellaría.
- Informar sobre os servizos e as actividades que se ofrecen dende a Concellaría de Xuventude.
- Estar presente nos recursos informáticos máis empregados hoxendía pola xuventude.
- Crear unha nova fonte de demanda e recollida de suxestións, críticas e opinións que axude na mellora do funcionamento desta Concellaría.

Contidos básicos:

- Sección de información xuvenil
- Programas e espazos permanentes da Concellaría de Xuventude

- Novas da Concellaría
- Servizos permanentes da Concellaría de Xuventude
- Foro xuvenil

www.xuventudevigo.org

1.4.- Compromisos segundo modalidade de solicitude de información.

- a) En todos os Servizos de Información Xuvenil realizarase diariamente un **control da demanda**, sexa telefónica, presencial ou telemática, co fin de elaborar mensualmente un resumo da demanda. Se adxunta modelo de control de demanda.
- b) A coordinación dos Servizos de Información Xuvenil realizará ,como mínimo, cada 2 anos, **unha enquisa de opinión** e valoración entre os/as usuarios dos Servizos de atención ao público, co fin de coñecer o grao de satisfacción e a calidade dos servizos que se están a ofrecer.

1.4.1.- Información telefónica

- Os Servizos de Información Xuvenil atenderán todas as chamadas telefónicas en función do grado de saturación das liñas.
- O horario de atención telefónica estará suxeito aos respectivos horarios dos diferentes servizos de información. En todo caso haberá atención telefónica durante o período de apertura de cada servizo.
- Non se resolverán por teléfono demandas que requiran a vosa presenza e/ou precisen da aportación de documentación de interese. Nestes casos solicitarase a visita dentro dos horarios establecidos.
- No caso de requerir unha investigación co fin de ofrecer unha máis óptima información, recollerase o teléfono para chamarnos posteriormente ou remitirvos telemáticamente a información. Esta remisión de información ou resposta telefónica realizarase no prazo máximo de 5 días.
- En todo caso, a nivel de información xuvenil, darase preferencia ás demandas presenciais sobre o resto.
- No caso de solicitudes de documentación, e sempre que se explique a imposibilidade de acudir persoalmente a recollela e se considere oportuno, se poderá remitir vía fax.

1.4.2.- Información presencial.

- Dentro dos horarios respectivos dos Servizos de Información Xuvenil e de luns a venres. Os sábados e domingos estarán pechados.
- As consultas presenciais serán atendidas por orden de chegada ao Centro e terán preferencia sobre as telefónicas e as telemáticas. Esas demandas presenciais terán un tempo de espera de 20 minutos como máximo.
- As demandas que requiran unha actuación posterior por parte d@s técnicos de información, serán resoltas no prazo máximo dunha semana.
- As demandas que o requiran e soliciten serán acompañadas de fotocopias. Realizaráanse 10 fotocopias máximo por persona e gratuitamente. No caso de

necesitar unha cantidade maior, se solicitará o DNI e poderán realizar as fotocopias fóra do Centro.

1.4.3.- Información escrita.

- O prazo de resposta das solicitudes de información realizadas por escrito non deberá ser superior a 10 días hábiles dende a súa recepción.
- A información solicitada por escrito non será de carácter orientativo ou de asesoramento, xa que nestes casos se requerirá a vosa presenza para poder realizar unha labor informativa óptima. No caso de non poder asistir, ofreceranse outros recursos de información que podeades utilizar para dita demanda (Oficiñas e Puntos de Información Xuvenil...).

1.4.5.- Internet/Correo electrónico

- A web de xuventude será actualizada cada 15 días como máximo.
- As solicitudes de información xuvenil vía internet terán os compromisos contemplados para a información por escrito e presencial, en canto a prazos e condicións.
- Deberase introducir o máximo de recursos informativos dentro da web, atendendo sempre aos recursos humanos dispoñibles nos Servizos de Información Xuvenil.
- No que respecta á actualización das bases de datos, esta realizarase de forma continuada, pero poderá sufrir demoras cando concurran circunstancias que afecten a máis dun 50% dos rexistros contidos nalguna das bases de datos. Esta circunstancia deberá avisarse @s usuari@s con antelación.
- As solicitudes recibidas vía correo electrónico contemplarán as mesmas condicións que a información por escrita e presencial, en cuanto a prazos e condicións.

1.5.- Compromisos dos e das que visitades e empregades os Servizos de Información Xuvenil

- Deberedes respectar as normas que se expoñan nos Servizos de Información Xuvenil, sempre dentro dos horarios establecidos para elo.
- Deberedes usar os espazos respectando a disposición existente e respectando e coidando, así mesmo, os materiais e o mobiliario existente.
- No tema do asesoramento e orientación informativa, deberedes ter en conta a necesaria espera no caso de saturación de atención ao público.
- Deberedes tratar ao persoal dos servizos co mesmo respecto co que estes vos tratarán.
- No caso de querer presentar unha queixa, crítica ou unha demanda en particular, debes redactala por escrito, vía rexistro municipal, á atención da Concellaría de Xuventude.
- Calquera suxerencia deberá ser remitida ou presentada previamente por escrito.

1.6.- Indicadores de calidade

- % consultas presenciais atendidas antes de 15 minutos.
- % consultas escritas atendidas antes de 10 días hábiles.
- % consultas telemáticas atendidas antes de 10 días hábiles.
- % Queixas e suxestións atendidas antes de 10 días hábiles.
- % consultas derivadas a outros servizos municipais ou non municipais.
- % usuarios/as satisfeitos cos Servizos de Información Xuvenil.
- Grao de valoración xeral dos servizos de información Xuvenil.
- Nº de demandas mensuais de carácter presencial, telemáticas ou telefónicas. Mensual.
- Tempo medio de resposta e consultas telemáticas atendidas polos informadores.
- Tempo medio de duración da espera en consulta presencial.
- Nº de consultas recibidas a través da web de xuventude. Mensual.
- Nº de solicitudes mensuais do Laboratorio de fotografía da Casa da Xuventude.