

Oficina de Información Juvenil



Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra la Oficina de Información Juvenil.

La Oficina de Información Juvenil coordina e impulsa actuaciones en materia de información y animación juvenil, fomento de programas e iniciativas que favorezcan la participación e integración de los jóvenes, así como favorecer la igualdad de oportunidades.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina de Información Juvenil, se pretende hacer aún más visible este servicio, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Educación, Juventud y Deporte la materia de información y animación juvenil.

El órgano responsable del Servicio de Información Juvenil es la Dirección General de Juventud.

Definición- Misión.

Desde la Oficina de Información Juvenil se gestionan los servicios a disposición de los jóvenes, y de los usuarios en general, facilitando el impulso en materia de animación y formación juvenil, el fomento de programas e iniciativas que favorezcan la participación e integración de los jóvenes y la igualdad de acceso a los recursos sociales y culturales.

Con el fin de que la información juvenil llegue a todos los jóvenes melillenses nos hemos marcado los objetivos de difundir la información que se considere relevante para los jóvenes, completamente actualizada y práctica, informar y orientar a todos los usuarios que se acerquen a nuestro servicio y formar a aquellos jóvenes que quieran realizar actividades relacionadas con el Ocio y el Tiempo Libre Juvenil en nuestra Ciudad y en cualquier punto de España.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017).
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Convocatoria para la gestión del programa juvenil “**La Gran Movida**”
- Convocatoria de **Monitores de Ocio y Tiempo Libre** Infantil y Juvenil.
- Convocatoria en concurrencia competitiva, para el desarrollo de un **Campamento Juvenil** a Asociaciones Juveniles de la Ciudad de Melilla, en el que deben desarrollarse los Campamentos a realizar en caso de ser adjudicatarios.

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).
 - a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
 - b) Derecho a recibir una atención adecuada.
 - c) Derecho a recibir información.
 - d) Derecho a una Administración comprensible.
 - e) Derecho a presentar documentos.
 - f) Derecho a no tener que presentar documentos.
 - g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
 - h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.

- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
 - j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
 - k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
 - l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
 - m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.
- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
 - Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales
 - Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (**BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012**).

4. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Información Juvenil.

Oficina de información Juvenil

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
- Horario de verano, del 01/07 al 17/09 ambos inclusive:
De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas

5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Información Juvenil, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

- **Asesoramiento al Ciudadano** sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el área al que corresponde el trámite o gestión.
- **Registro General:** recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- **Emisión de Carnet Joven Europeo, Alberguista, Teacher, Estudiante:** Emisión de distintos carnés para los distintos usos y fines para los que están dispuestos, no solo en la Ciudad de Melilla, sino de ámbito nacional e internacional, como pueden ser viajes, uso de Albergues, accesos a Museos, etc.
- **Cursos de Directores y Monitores de Ocio y Tiempo Libre:** Confeccionar, organizar y realizar Cursos para la obtención del Título de Director y de Monitor de Ocio y Tiempo Libre que acredite a aquellos jóvenes que quieran realizar Actividades relacionadas con el Ocio y el Tiempo Libre Juvenil en nuestra Ciudad y en cualquier punto de España, ya que el Título obtenido está homologado a nivel nacional por todas las CC.AA.
- **Viajes a Campamentos Juveniles, y a Campos de actividad juvenil:** Convocatoria de plazas en Campamentos Juveniles repartidos por la Geografía Española para jóvenes de Melilla con edades comprendidas entre los 14 y 18 años. En ocasiones, incluso más jóvenes. Así como la oferta de plazas en Campos de Trabajo para jóvenes con edades comprendidas entre los 18 y 30 años en todas las CC.AA. Se realizan entre los meses de julio y agosto de cada año.
- **Cursos de Esquí en Sierra Nevada:** Convocatoria de plazas para jóvenes de Melilla, con edades comprendidas entre los 14 y 30 años, a razón de 100 plazas distribuidas en dos fines de semana entre los meses de febrero y marzo de cada año.
- **Convocatoria Programa Juvenil “La Gran Moviada”:** Convocatoria de subvenciones, para el desarrollo de un programa de actividades para el verano en régimen de concurrencia competitiva a Asociaciones Juveniles de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el que debe desarrollarse un evento juvenil de ocio.
- **“La Gran Moviada”:** Realización de un evento juvenil de ocio en el que participan jóvenes de Melilla con edades comprendidas entre los 14 y 35 años entre los meses de julio y agosto de cada año.

- **Programa de Emancipación Juvenil (Empleo y Vivienda):** El objeto del programa es la promoción de la igualdad de oportunidades de los jóvenes, mediante el desarrollo de programas de promoción de la emancipación juvenil, mediante el acceso al empleo y la vivienda.
 - En el área de **empleo** se realizarán actuaciones de orientación profesional y sociolaboral para jóvenes en búsqueda de empleo, orientación a la formación sociolaboral para jóvenes y asesoramiento para la puesta en práctica de ideas emprendedoras y proyectos empresariales para jóvenes.
 - En el área de **vivienda** se realizarán actuaciones de Información y orientación para el acceso a la vivienda y asesoramiento económico, jurídico y constructivo para el acceso a la vivienda.
 - Otras acciones de emancipación del programa de empleo y vivienda.
- **Censo de Entidades Juveniles:** Refleja la realidad asociativa juvenil y permite una más adecuada y racional ordenación de la acción de fomento en materia de juventud, constituyendo una figura homóloga y de idéntica finalidad de las que a semejanza del Censo Nacional de Asociaciones y Organizaciones Juveniles y Entidades Prestadoras de Servicios a la Juventud.
- Color Run Festival
- San Silvestre
- Game Zone Melilla
- Espacio Joven de Feria
- Feria de emprendimiento juvenil
- Quiero, Emprendo, Puedo.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial. Asimismo, el Asesoramiento e información al joven se realiza de modo telemático y telefónico.

7. Plazos.

Los plazos para acceder a los diferentes servicios son distintos dependiendo del servicio prestado:

- Asesoramiento e información al Ciudadano: *Inmediato*
- Registro de documentos: *Inmediato*
- Emisión de Carnet Joven Europeo, Alberguista, Teacher, Estudiante: *El mismo día de su recepción.*
- Cursos de Monitores y Directores de Ocio y Tiempo Libre: *El plazo legal establecido es de 15 días desde la publicación en el BOME.*
- Convocatoria en Concurrencia competitiva, para el desarrollo de un Campamento Juvenil: El plazo legal establecido es de 15 días de la publicación en el BOME.

- Viajes a Campamentos Juveniles, a Campos de Trabajo: *El plazo legal establecido es de 15 días desde la publicación en el BOME.*
- Cursos de Esquí en Sierra Nevada: *El plazo legal establecido es de 15 días desde la publicación en el BOME.*
- Gestión de “La Gran Movida”: *El plazo legal establecido es de 10 días desde la publicación en el BOME.*
- La Gran Movida: *El plazo aproximado de celebración es de 30 días desde la publicación en los medios de comunicación y telemáticos de la CAM.*
- Censo de inscripción de Asociaciones y Entidades prestadoras de servicio a la Juventud: *El plazo es permanente.*
- Organización y Distribución de Aulas para Entidades y Asociaciones Juveniles: *El plazo aproximado es de 24 horas desde la solicitud.*

8. Compromisos.

Genéricos:

5. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
6. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
7. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
8. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
9. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
10. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Ofertar plazas para campamentos juveniles de julio y agosto.
2. Realización como mínimo de un evento juvenil de ocio durante el año.
3. Ofertar como mínimo 10 plazas en campos de trabajo para jóvenes entre 18 y 30 años.
4. Expedir carnés en el momento de la solicitud, siempre que cumplan los requisitos exigidos.
5. Organizar como mínimo un curso de Monitores de Ocio y Tiempo Libre anualmente.
6. Gestionar los Programas Juveniles: Emancipación Juvenil y Juventud en Acción.
7. Que el nivel medio de satisfacción en relación con eventos juveniles realizados en la Gran Movida y Viajes de Esquí sea igual o superior a 4 sobre 5.

Indicadores

1. Publicación de la convocatoria.
2. Nº de eventos juveniles de ocio.
3. Convocatoria de plazas. Número de plazas.
4. Número de carnés expedidos en el momento de la solicitud. Número de solicitudes que cumplen los requisitos.
5. Convocatoria de cursos de Monitores de Ocio y Tiempo Libre.
6. Programas Juveniles.
7. Satisfacción trato de monitores.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Oficina de información Juvenil**
Dirección: C/ Querol, 7, planta baja.
- **Oficina de información y atención al ciudadano**
C/ Pablo Vallescá 1.
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas.
Sábados de 10:00 a 13:00 horas.

Horario de verano: del 01/07 al 15/09 ambos inclusive:
De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas.
Sábados de 10:00 a 13:00 horas
- **Punto de Información al Ciudadano**
Dirección: C/ Marqués de los Vélez nº 25
- **Oficina próxima del barrio de la Victoria**
Plaza de Las Victorias 1, local 2
- **Oficina próxima del barrio del Real**
C/ Gurugú 2, local 10, Edificio La Araucaria
- **Oficina próxima Las Palmeras**
Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1
Urbanización Las Palmeras

HORARIO:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Horario de verano: del 01/07 al 15/09 ambos inclusive:

De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas

- **Oficina móvil**
Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente
- **Teléfono de información y atención al ciudadano 010:**

HORARIO:

De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Educación, Juventud y Deportes

Dirección General de Juventud

Dirección: C/Querol, 7,

Pabellón Guillermo García Pezzi.

Teléfono: 952 97 61 66

Fax: 952 69 92 08

Correo electrónico: juventud@melilla.es