

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DEL SERVEI PEL PROGRAMA DE DINAMITZACIÓ I INTERVENCIÓ SÒCIOEDUCATIVA A L' ESPAI DE LLEURE ADOLESCENT I JUVENIL DE LA PROMOTORA, AL MEDI OBERT I ALS CENTRES DE SECUNDÀRIA I DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT EMOCIONAL PER A ADOLESCENTS I JOVES

1. Objecte

2. Lots

- a. Servei de dinamització i intervenció socioeducativa a l'espai de lleure adolescents i juvenil de La Promotora, al Medi Obert i als centres de Secundària
- b. Servei d'Acompanyament Emocional per a Adolescents i Joves.

3. LOT 1

- a. Eixos i objectius del servei
- b. Organització del programa i tasques a realitzar

4. LOT 2

- a. Descripció del servei
- b. Organització del programa i tasques a realitzar
 - i. Personal
 - ii. Tasques
 - iii. Horaris
 - iv. Usuaris i usuàries.
 - v. Coordinació entre l'Ajuntament i el contractista
 - vi. Valoració i seguiment

1. OBJECTE

L'objecte del contracte és, per una banda, la gestió del servei de la gestió i execució del programa de dinamització i intervenció a l'espai de lleure adolescent i juvenil de l'equipament juvenil municipal La Promotora, al medi obert i els centres de secundària, amb la finalitat d'establir vinculació amb els i les adolescents i joves de l'espai jove "La Promotora", amb els i les adolescents i joves que es trobin en el Medi Obert i amb els i les alumnes de secundària per tal de crear dinàmiques de prevenció, acompanyament i intervenció socioeducativa. El programa a presentar i portar a terme ha d'incloure el disseny, la planificació metodològica, el suport, l'avaluació, així com la seva execució.

Per una altra banda, el servei d'Acompanyament Emocional per a adolescents i joves d'entre 12 i 22

anys, que té com a finalitat donar un suport a aquests col·lectius en situacions vulnerables relacionades amb el seu estat emocional i que són produïdes per causes relacionades amb les relacions familiars, relacions entre iguals, socialització, dificultats acadèmiques i similars. El servei tindrà una funció preventiva i de recurs inicial, derivant als serveis especialitzats en cas que sigui necessari. Aquest Servei es desenvoluparà en la major part del temps a l'equipament juvenil "La Promotora", però també en moments puntuals, es realitzaran activitats de promoció de la salut als centres de secundària. El Servei ha de treballar l'abordatge del benestar emocional des de la coordinació i del treball en xarxa amb tots els recursos que calgui del municipi, tant municipals com d'altres administracions.

2. LOTS

La contractació d'aquests serveis es durà a terme amb dos lots:

Lot 1: Servei de dinamització i intervenció socioeducativa a l'espai de lleure adolescents i juvenil de La Promotora, al Medi Obert i als centres de Secundària

Lot 2: Servei d'Acompanyament Emocional per a Adolescents i Joves.

3. LOT 1

A) EIXOS I OBJECTIUS DEL SERVEI

El programa es desenvoluparà en 3 eixos. Els eixos i els seus objectius són:

Eix Intervenció i Dinamització

Aquest eix contempla dues accions: per una banda, l'oferta d'accions de dinamització i acompanyament socioeducatiu als usuaris i usuàries de l'equipament juvenil La Promotora i, per l'altra, la intervenció al Medi Obert. Els principals objectius són:

- Apropar-se als i les adolescents i joves en els seus propis espais de trobada al Medi Obert i establir-hi vincles, amb la finalitat de fer-ne un acompanyament socioeducatiu.
- Crear vincle amb els usuaris i usuàries de l'equipament juvenil La Promotora, amb la finalitat de fer-ne un acompanyament socioeducatiu en el seu temps de lleure.
- Identificar, fer visibles i canalitzar les inquietuds i necessitats dels i les adolescents i joves.
- Desenvolupar l'estratègia de treball d'intervenció en adolescents i joves tenint com a espai de referència l'equipament Juvenil La Promotora i els seus propis espais de trobada en el Medi Obert.
- Intensificar la intervenció amb adolescents i joves en situació vulnerable o de risc realitzant un treball coordinat amb els integradors i integradores del programa DIMO (Agents Socials d'Infància) i amb els educadors i educadores de Serveis Socials.
- Potenciar la relació amb els centres educatius, per tal d'establir sinèrgies entre els horaris acadèmics i els horaris de lleure, amb la finalitat de poder fer l'acompanyament a aquells i aquelles alumnes que ho necessitin.

- Fomentar la implicació familiar en l'abordatge del conflicte quan la situació ho requereixi i de manera coordinada amb altres professionals implicats.
- Reforçar el treball transversal amb el col·lectiu jove aplicant diversos programes comunitaris d'intervenció dissenyats amb la resta de departaments municipals.
- Desenvolupar un projecte coordinat entre els diferents serveis municipals que incideixin en joves i adolescents i que estableixi diferents programes de treball. També amb centres educatius.
- Garantir als i les adolescents l'accés als recursos que els permetin desenvolupar el seu propi projecte personal.
- Fomentar un ús del temps de lleure positiu i significatiu pels i les adolescents.

Ei Intervenció als Centres de Secundària

Aquest segon eix contempla la tasca de dinamització als instituts i altres centres concertats de secundària, segons el que estableix el punt 3 d'aquestes bases (tasques a realitzar). Els objectius d'aquest eix són els següents:

- Vincular amb els i les alumnes de secundària per tal de fer-ne un acompanyament més enllà del centre escolar.
- Potenciar la relació amb els centres educatius, per tal d'establir sinèrgies entre els horaris acadèmics i els horaris de lleure, amb la finalitat de poder fer l'acompanyament a aquells i aquelles alumnes que ho necessitin.
- Oferir activitats i recursos al professorat dels centres educatius d'ensenyament secundari del municipi que complementin la seva activitat docent, susceptibles de ser integrats en els PAT (Plans d'Acció Tutorial), tenint en compte les prioritats detectades per a treballar a cada centre.
- Col·laborar en la prevenció i control de l'absentisme escolar, participant en la definició del pla d'intervenció creat entre el escolar, els i les professionals de serveis socials i els mateixos professionals.
- Facilitar la coordinació amb l'equip socioeducatiu dels serveis socials municipals i amb els educadors i educadores que actuen en el Medi Obert.
- Facilitar la comunicació dels Centres d'Ensenyament Secundari amb els equips professionals municipals.
- Canalitzar la participació dels i les adolescents en les activitats i serveis organitzats des de la iniciativa municipal.
- Fer un acompanyament proper a alguns dels alumnes que, des del centre, se'n manifesti la necessitat.

Eix Acompanyament Individualitzat

Aquest eix contempla la tasca d'acompanyament i tutories individualitzades a adolescents que ho requereixin. La tria dels i les adolescents es farà mitjançant la detecció que facin els professionals en els espais de dinamització, per deteccions dels centres de secundària o per la derivació d'algun/a professional de Serveis Socials. L'acompanyament haurà de contemplar la relació amb les famílies, amb els centres escolars i amb els espais de lleure del jove, per tal de poder tenir una mirada sistèmica i fer una bona tutorització dels casos.

B) ORGANITZACIÓ DEL PROGRAMA I TASQUES A REALITZAR

Personal:

El programa s'organitzarà a partir de la contractació de 5 professionals:

- 3 professionals amb una jornada de 35 hores setmanals que es dedicaran –per parts desiguals- als tres eixos. Cada un d'aquests professionals serà el responsable d'un eix, que haurà de dissenyar, dirigir i supervisar. No obstant la responsabilitat, la intervenció serà compartida en els tres espais. Els/les 3 professionals educadors hauran de posseir el títol d'Educació Social, Pedagogia o algun grau de la mateixa família i experiència o formació en intervenció amb adolescents de 12 a 16 anys; o qualsevol grau universitari sempre i quan es pugui acreditar un mínim de tres anys d'experiència en intervenció amb adolescents de 12 a 16 anys i formació específica de l'àmbit juvenil i de l'adolescència, així com experiència en la intervenció amb centres d'ensenyament de secundària. S'ha de garantir la competència lingüística adequada en llengua catalana.
- 2 professionals amb una jornada de 20 hores setmanals que es dedicaran a donar suport a l'eix d'intervenció i dinamització del Medi Obert i l'Equipament Juvenil “La Promotora”, així com a facilitar la vinculació dels i les adolescents amb les que intervenen cap a la resta d'eixos del programa, o altres serveis municipals, segons les necessitats detectades. Aquestes dues professionals hauran de posseir el títol de Tècnic/a Superior en Integració Social o un altre títol equivalent a CFGS de la família de Serveis Socioculturals i a la Comunitat (o títol tècnic superior relacionat). S'ha de garantir la competència lingüística adequada en llengua catalana.

A més a més dels professionals educadors/dinamitzadors, l'adjudicatari haurà de nomenar a una persona coordinadora que no podrà ser cap d'aquestes 5 professionals, que donarà pautes, assessorament en els projectes i suport tècnic, i que establirà les relacions i la coordinació amb el Servei d'Adolescència de l'Ajuntament. Aquesta persona coordinadora haurà de tenir un títol universitari de pedagogia, psicologia, educació social, sociologia o de la mateixa família.

El currículums, la certificació de la formació i de l'experiència laboral del professional coordinador i els de les educadores i integradores s'hauran de lliurar abans d'iniciar el programa, per tal de poder valorar que el currículum s'ajusta al perfil professional exigint en els plecs.

Tasques:

Els 3 professionals amb una jornada de 35 hores setmanals. Tindran la tasca de disseny, direcció, supervisió i interlocució amb la persona tècnica de l'ajuntament de cada un dels programes.

Eix intervenció i dinamització

- Actuació i dinamització amb els i les adolescents a l'Equipament Juvenil la Promotora i al Medi Obert.
- Programació i dinamització d'activitats i projectes d'oci que tinguin implícit la tasca de prevenció i educativa.
- Detecció de les necessitats, interessos dels i les adolescents del municipi.
- Anàlisi dels comportaments en el carrer i propostes d'intervenció.
- Intervenció i accions en medi obert, prioritzant la prevenció de l'exclusió social i afavorint la integració i participació activa dels i les adolescents.
- Promoure iniciatives per implicar els usuaris en les activitats.
- Crear i actualitzar el registre d'usuaris, sempre que sigui possible, respectant la Llei de Protecció de Dades i tenint en compte dades com l'edat, el sexe, l'origen familiar, la situació socioeconòmica i totes aquelles que es considerin importants per analitzar els usuaris/es.
- Detecció d'adolescents o joves que requereixin d'un suport educatiu especial o que estiguin en situació de risc social i per tal de poder establir un treball d'intervenció global amb la resta de servei implicats de l'Ajuntament.
- Treball transversal amb la resta de programes del servei de joventut, amb educadores de serveis socials, centres educatius i, si cal, algun professional de salut del CAP.
- Formar part de les taules de coordinació establertes en els diferents programes que treballin la condició juvenil i adolescent, sempre que des de l'Ajuntament es cregui necessari.
- Gestió de programes que incloguin una programació més o menys periòdica i estable per a l'Equipament Juvenil La Promotora, que s'actualitzarà segons les necessitats i interessos del moment (aula de reforç escolar, programació de tallers per a joves,...).
- Puntualment, quan l'activitat ho requereixi, es podrà comptar amb monitors o "talleristes" experts en una activitat concreta. El seu cost serà assumit per l'Ajuntament sempre i quan l'activitat o taller proposat es consideri adequada pel Servei de Joventut.
- Redactar les valoracions del servei i de les activitats realitzades.
- Desenvolupar projectes comunitaris a partir de les seves necessitats o interessos.

Eix intervenció Centres de Secundària

- Treballar les campanyes d'informació en coordinació amb el Servei d'Informació Juvenil "Punt Jove" i els propis centres educatius, si s'escau.
- Mantenir contacte i coordinació amb els equips directius dels centres i especialment amb els referents que anomeni cada IES i Escola.
- Mantenir contacte permanent amb els i les alumnes representants (delegats i delegades, consellers escolars, Consell d'Adolescents...).
- Col·laborar amb el (PAT) Pla d'Acció Tutorial dels centres, presentant i dinamitzant propostes a les hores de tutories, consensuades amb el centre i el departament municipal d'Infància, Adolescència i Joventut.
- Promoure i facilitar la participació dels adolescents en els afers ciutadans.
- Tutoritzar, si s'escau, alumnes derivats del Centre i en coordinació amb Serveis Socials, per tal de fer-lo acompanyaments cap a serveis externs del centre escolar.
- Ser referents educatius i d'acompanyament pels i les alumnes de 1r de la ESO que requereixin d'un suport extern (acompanyament en el trànsit de Primària a Secundària).

Aquest projecte es coordinarà amb tutors i tutores de 6è de les escoles públiques i amb el professorat de secundària dels instituts públics.

- Redactar les valoracions oportunes del servei i de les activitats realitzades.

Eix d'acompanyament individualitzat

- Acompanyar els adolescents més vulnerables de manera individualitzada segons les necessitats detectades.
- Ser referent proper de l'adolescent durant el temps necessari.
- Acompanyar l'adolescent en els recursos que pugui necessitar fora del centre escolar o fora de l'espai de lleure.
- Ser referent educatiu de les famílies per coresponsabilitzar-la en les necessitats dels pre-adolescents i per acompanyar-les en els possibles recursos.
- Establir canals de comunicació amb les tutores i tutors per tal d'intervenir sobre els i les alumnes "acompanyats" des de diferents vessants.

Horari:

- L'horari dels/de les 3 professionals amb una jornada de 35 hores setmanals haurà de cobrir els serveis de dilluns a divendres en horari de matins i/o tardes segons necessitats dels serveis. Esporàdicament s'hauran de cobrir activitats de caps de setmana i dissabtes nits. La concreció definitiva de l'horari s'establirà amb l'empresa adjudicatària abans d'iniciar el programa. Els i les professionals hauran de tenir una jornada laboral de 35 hores setmanals (que poden estar, no obstant, repartides de manera desigual).
- L'horari dels/de les 2 professionals amb una jornada de 20 hores setmanals haurà de cobrir les tardes de dilluns a dijous i els matins necessaris segons necessitats dels serveis. La concreció definitiva de l'horari s'establirà amb l'empresa adjudicatària abans d'iniciar el programa. Els i les professionals hauran de tenir una jornada laboral de 20 hores setmanals (que poden estar, no obstant, repartides de manera desigual).

Destinatari i destinatàries

Els usuaris i usuàries amb els que s'haurà d'intervenir a partir de l'eix d'Intervenció i Dinamització són els i les adolescents que assisteixen a l'Equipament Juvenil la Promotora i amb els que fan del Medi Obert un lloc prioritari de relació. Són pre-adolescents, adolescents i joves de 12 a 18 anys aproximadament.

Els i les destinatàries de l'eix d'intervenció als centres de secundària són alumnes de Secundària i estudis post obligatoris dels centres educatius del municipi i, de manera puntual, de centres de primària del municipi.

Els i les usuàries del programa d'acompanyament seran adolescents detectats durant les intervencions o derivats per algun professional dels centres escolars o de serveis socials.

Pel que fa a la intervenció i dinamització Juvenil:

- **A l'equipament Juvenil La Promotora**, la intervenció anirà dirigida a la prevenció, mitjançant el vincle i les activitats d'oci per a pre-adolescents i adolescents d'entre 12 i 16 anys, essent flexibles amb l'edat segons les necessitats que es puguin detectar en casos concrets fins els 18 anys.
- **Al Medi Obert**: la intervenció anirà dirigida a l'atenció directa a pre-adolescents, adolescents i joves entre 12 i 18 anys, prioritzant la prevenció del risc o d'exclusió i potenciant la participació, integració i relació d'aquests en el seu entorn immediat. Les intervencions es definiran en funció de les necessitats socioeducatives, els interessos i les problemàtiques que es detectin segons els seus interessos, demandes i problemàtiques, així com tenint en compte les potencialitats que ofereix el medi obert i el treball en xarxa i comunitari. Es tindrà en compte la possibilitat d'intervenir amb joves a partir del 18 anys en funció de les necessitats que es detectin.

Programació

Eix intervenció i dinamització

- **Espai Jove de La Promotora**: l'obertura de l'espai Jove de La Promotora és de dilluns a dijous de 16.30h a 19.30h, essent aquest horari modificable en funció de les necessitats detectades a partir de la intervenció amb els i les adolescents. La programació d'activitats haurà d'estar adaptada al grup d'edats a la que va dirigida. La programació global haurà de seguir les següents línies:
 - Espai obert de dinamització i relació.
 - Tallers periòdics programats al marge de l'espai de dinamització, que hauran de realitzar els mateixos professionals. Esporàdicament es poden fer contractacions de persones especialistes per donar suport a tallers més específics.
 - Activitats esporàdiques que puguin arribar per demandes de joves i que són interessants recollir i dinamitzar, sempre amb el vistiplau del departament municipal d'infància, adolescència i joventut.
 - Activitats alguns dissabtes o caps de setmana de manera esporàdica, que poden incloure sortides fora del municipi.
 - Espai on els i les adolescents puguin fer deures quan sigui necessari.
- **Medi Obert**: les propostes d'actuacions que es realitzin al Medi Obert es concretaran en relació a les necessitats o situacions detectades durant les prospeccions i anàlisis. Aquestes actuacions poden ser de caràcter grupal, comunitàries i individuals.
 - **Grupals**: actuacions que serveixen com a eina educativa per donar resposta o ajudar a trobar els interessos i necessitats de les adolescents.

- **Comunitàries:** actuacions que serveixen per treballar en xarxa amb l'entorn proper, fomentar la participació dels adolescents i que l'entorn pugui integrar i canalitzar els seus interessos i necessitats.
- **Individuals:** tal i com es defineixen a l'eix d'acompanyament individualitzat.

Eix intervenció Centres de Secundària

La programació haurà de contemplar el següent:

- Preparació i realització de dinàmiques d'interès pels alumnes a realitzar als espais de tutories dels centres. Aquestes dinàmiques es pactaran amb els Centres Educatius i amb el Servei de Joventut.
- Tutoritzacions als i les alumnes que ho requereixin, previ estudi amb els centres escolars.

Eix d'acompanyament individualitzat

La intervenció individualitzada requerirà de reunions de coordinació amb altres professionals que intervenen amb els joves (tutores, educadores serveis socials, etc.), trobades amb les famílies si s'escau, i espais de relació amb el o la jove. L'horari estarà subjecte a les disponibilitats de la resta d'agents i del propi jove, dins l'horari habitual dels i les professionals.

Metodologia: s'haurà de tenir en compte la consecució de les fases clàssiques de la intervenció amb els grups d'adolescents i joves. Cadascuna d'aquestes fases comportarà assolir un seguit de resultats que han d'estar clarament definits:

- Diagnosi i detecció de necessitats.
- Disseny del projecte d'intervenció: activitats a realitzar, justificacions i objectius, calendaris, etc.
- Direcció de cada eix.
- Intervenció de dinamització amb els grups.
- Avaluació de resultats (amb indicadors de resultats, incidències destacables i propostes de futur).

Coordinacions: els i les professionals s'hauran de coordinar amb els equips de professionals municipals que treballin en programes o protocols d'actuació en relació a polítiques d'adolescència i/o joventut i que requereixin de la seva tasca per donar contingut al programa: programes de gènere, protocols d'absentisme escolar, Agents Socials d'Infància, programes d'intervenció de Serveis Socials, Centres escolars de Secundària, etc.

Aquesta coordinació es durà a terme quan el departament d'infància, adolescència i joventut de l'ajuntament ho considerin necessari. La presència en aquests espais de treball es farà amb l'acompanyament del referent tècnic del departament d'infància, adolescència i joventut.

Valoració i seguiment: el seguiment del programa es farà de manera permanent, mitjançant una reunió setmanal entre els i les professionals i el tècnic referent del departament d'infància, adolescència i joventut de l'Ajuntament. A més a més d'aquest seguiment permanent, l'empresa adjudicatària haurà de fer arribar al referent tècnic de l'Ajuntament la següent informació de manera trimestral:

- **Intervencions de contacte amb els adolescents i joves:** com s'ha dut a terme, a partir de quina necessitat o observació, característiques del grup o l'individu, acompanyaments a algun recurs –si se n'ha fet -, altres informacions rellevants, si s'escau.
- **Propostes de les accions a realitzar:** projecte amb les línies bàsiques (nom del projecte o acció, definició de l'activitat, lloc, temporalització, serveis coparticipants –si n'hi ha -, nombre màxim de participants, recursos necessaris, necessitats, sistema d'avaluació, ...).
- **Document de valoració de cada acció o projecte:** de cada acció i/o projecte realitzat per i amb els adolescents, caldrà fer-ne una valoració que reculli, com a mínim, resultat dels indicadors establerts, nombre de participants, grau de satisfacció dels participants, incidències i com s'han resolt, i altres informacions rellevants, si s'escau.
- **Document de valoració semestral:** document que reculli de manera resumida les anteriors informacions, més una valoració global i la valoració detallada d'uns indicadors generals que es plantejaran a l'inici del programa i que caldrà revisar de manera semestral.

4. LOT 2

- a) **DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:** El Servei d'Acompanyament Emocional consisteix en atendre a adolescents i joves que estan passant per un moment d'instabilitat emocional degut a causes socials, familiars, acadèmiques, etc. i que requereixen d'un primer suport especialitzat que pugui atendre aquest malestar o, en el seu cas, detectar problemàtiques més greus com poden ser addiccions, TCA, depressions, etc.

Aquest servei es desenvoluparà en la major part del temps a l'equipament juvenil "La Promotora", on hi ha un espai destinat a les atencions, però en moments puntuals també es realitzaran dinàmiques grupals relacionades amb el benestar emocional als centres de secundària i al mateix equipament.

b) **ORGANITZACIÓ DEL PROGRAMA I TASQUES A REALITZAR**

Personal:

El servei ha de cobrir l'horari regulat al punt 3.3. d'aquest plec de clàusules, i s'organitzarà per a cobrir 25 hores setmanals, de les quals se'n dedicaran 20 a atenció directa i 5 a tasques internes i coordinacions.

La persona referent del servei haurà de tenir el títol de grau de psicologia, a més de formació addicional relacionada amb el servei a prestar i també una experiència mínima d'1 any en l'àmbit del benestar emocional i/o dinamització de projectes comunitaris amb joves i estar col·legiada. Haurà de tenir les següents capacitats:

- Bones habilitats per a la comunicació
- Capacitat d'organització i planificació.
- Administrar recursos i escriure informes
- Escolta activa.
- Capacitat de mantenir la confidencialitat dels problemes de les persones usuàries.
- Capacitat per a donar la informació complexa de manera directa.
- Capacitat per a identificar problemes
- Coneixements dels recursos locals i supralocals en matèria de salut mental i emocional
- Habilitat i capacitat per a fer presentacions i xerrades sobre temes relacionats amb el benestar emocional.
- Capacitat de treball en equip.

S'ha de garantir la competència lingüística adequada en llengua catalana.

El currículum, la certificació de la formació i de l'experiència laboral de la persona professional s'hauran de lliurar abans d'iniciar el programa, per tal de poder valorar que el currículum s'ajusta al perfil professional exigint en els plecs.

Tasques:

- ✓ Informar, orientar i acompanyar a adolescents i joves en situacions de conflicte en les seves relacions, problemes d'autoestima, identificació d'emocions, consums i addicció a pantalles, etc. a través de sessions individuals.
- ✓ Treballar de forma enxarxada i coordinada amb els serveis i recursos locals de l'àmbit del benestar emocional.
- ✓ Assistir a les reunions de coordinació necessàries amb altres serveis quan se'ls requereixi.
- ✓ Detectar situacions de risc i derivar als recursos i serveis de la xarxa sempre que es requereixi i sempre fent un seguiment proper de la derivació.
- ✓ Realitzar dinàmiques grupals als grups classe de secundària i a grups formats a l'equipament La Promotora sobre benestar emocional.
- ✓ Donar suport i capacitar a les famílies en salut i benestar emocional, incloent la prevenció de conductes addictives (consums i pantalles).
- ✓ Emetre informes de les actuacions previstes i memòries d'avaluació dels treballs realitzats.

No obstant els punts anteriors, i per motiu degudament argumentat i comunicat prèviament al contractista, l'Ajuntament es reserva el dret de modificar alguna de les funcions anteriorment descrites per adaptar-les a les circumstàncies dels objectius de la Regidoria de Joventut.

Horaris:

L'atenció al públic es realitzarà principalment en horari de tardes, entre dilluns i dijous. La resta de l'horari es dedicarà a coordinacions, tasques internes i dinàmiques grupals als

Un cop adjudicat el servei, es pactarà amb l'adjudicatari l'horari concret, amb el benentès de que, per necessitats del servei i prèvia comunicació al contractista, es podrà realitzar un canvi en els horaris, tant d'atenció al públic, com de l'horari de les tasques internes i de coordinació.

Usuaris i usuàries:

Els usuaris i usuàries amb els que s'haurà d'intervenir seran adolescents i joves d'entre 12 i 22 anys aproximadament. No obstant això, s'haurà d'atendre d'igual manera a les famílies que demanin informació relativa als seus fills i filles i fer l'acompanyament i orientació oportunes.

Els usuaris i usuàries poden arribar al Servei per coneixement propi o per derivacions d'altres agents (instituts, educadores Serveis Socials, Agents Socials d'Adolescència, etc.)

Coordinacions entre Ajuntament i Contractista:

- ✓ L' Ajuntament té prerrogatives per dirigir, interpretar i resoldre els dubtes que ofereixi el compliment d'aquest contracte.
- ✓ La direcció del servei anirà a càrrec del tècnic municipal designat, qui dictarà les instruccions necessàries a l'entitat per a la normal i eficaç realització del servei.
- ✓ S'establirà una reunió bimensual entre el contractista i el Servei de Joventut per tal d'analitzar l'evolució del projecte.

Valoració i seguiment:

- ✓ L' Ajuntament realitzarà la coordinació, el control i el seguiment de la prestació contractada i la seva avaluació, i a aquest efectes, podrà dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment d'aquest i demanar la presentació de documentació justificada pertinent.
- ✓ El seguiment del programa es farà de manera permanent, mitjançant una reunió bimensual, a la qual assistirà també la persona professional responsable del servei.

A més a més d'aquest seguiment permanent, l'empresa adjudicatària haurà de fer arribar al referent tècnic de l'Ajuntament la següent informació de manera trimestral:

- Nombre de persones usuàries i de consultes.
- Nombre d'atencions i dades com: edat i sexe de l'usuari, tipus d'atenció, nombre de derivacions, tancament de casos, etc.
- També es realitzarà una **enquesta de satisfacció de les persones ateses pel servei**. Les conclusions d'aquestes estaran recollides a la memòria global del servei que s'haurà de realitzar.
- De manera anual, caldrà entregar una **memòria del servei** detallada i amb indicadors que permetin l'avaluació del projecte. El contingut d'aquesta memòria s'acordarà amb els serveis tècnics del Servei d'Acció Socioeducativa de l'Ajuntament.
- Així mateix, caldrà assistir a totes aquelles coordinacions tècniques que l'Ajuntament consideri necessàries.