



Infància, Adolescència i Joventut

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE SERVEI D'INFORMACIÓ JUVENIL DE L'OFICINA JOVE

1. Objecte del contracte
2. Característiques i descripció del servei
 - 2.1. Objectius del servei
 - 2.2. Prestacions del servei
 - 2.3. Necessitats del servei
 - 2.4. Organització del servei
3. Seguiment del servei
4. Obligacions de l'empresa adjudicatària

1. Objecte del contracte

És objecte del present plec la regulació de les condicions tècniques relatives a la contractació del Servei d'Informació Juvenil de l'Oficina Jove del Garraf.

L'Oficina Jove del Garraf és un servei ofert per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú en el marc del contracte programa amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Aquest servei es presta en col·laboració amb el Consell Comarcal del Garraf i la Direcció General de Joventut, i s'emmarca dins del Catàleg de serveis de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil (XNEJ), amb l'objectiu de facilitar serveis d'emancipació a joves de Vilanova i la Geltrú i del conjunt de la comarca.

L'Oficina integra un conjunt de serveis d'informació, orientació i assessorament especialitzat en àmbits com el treball, la salut, l'educació, l'habitatge i la mobilitat internacional.

El Servei d'Informació Juvenil és la porta d'entrada a l'Oficina Jove del Garraf. Ofereix una atenció directa, oberta i accessible a tots els i les joves, proporcionant informació generalista de manera personalitzada, confidencial i gratuïta.

Les funcions del servei inclouen, entre d'altres, la recepció i atenció dels joves, l'oferta d'informació precisa, l'assessorament, la derivació i l'acompanyament segons les seves necessitats i interessos específics. Aquest servei té una funció clau en la detecció de necessitats i en la connexió amb els recursos específics del territori.

Les temàtiques que s'hi aborden són diverses, i inclouen àmbits com l'educació, l'ocupació, l'habitatge, la salut, la mobilitat i la participació, entre d'altres. A través d'aquest servei es promou l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la participació activa dels joves en la societat.

El servei es desenvoluparà principalment a les instal·lacions de l'Oficina Jove del Garraf. No obstant això, puntualment i quan sigui necessari, es duran a terme activitats de dinamització i accions de descentralització de la informació en altres equipaments municipals de la comarca.



Infància, Adolescència i Joventut

2. Característiques i descripció del servei

2.1. Objectiu del servei.

- a) Oferir a la població jove del Garraf informació i orientació de qualitat sobre temes d'interès i utilitat per al seu desenvolupament personal i professional.
- b) Mantenir una coordinació amb la resta de tècnics i serveis de l'Oficina Jove del Garraf, amb el personal tècnic de joventut de Vilanova i la Geltrú i dels diferents municipis de la comarca.

2.2. Prestacions del servei.

- Recepció, informació, orientació i derivació en temes d'interès juvenil, de manera presencial, telefònica i digital.
- Organització d'accions i campanyes informatives (xerrades, tallers, punts mòbils, etc.) en centres educatius, equipaments juvenils i espais públics.
- Elaboració, manteniment i difusió de materials, eines i continguts (físics i digitals) adaptats a les necessitats juvenils.
- Treball en xarxa i coordinat amb serveis municipals, comarcals i supramunicipals per garantir una atenció coordinada i integral.

2.3. Necessitats del servei

Per a la prestació del servei, serà necessari comptar amb una **persona tècnica especialitzada en l'àmbit de la Informació Juvenil**.

El servei ha de cobrir l'horari regulat al punt 2.4. d'aquest plec de clàusules, i s'organitzarà per a cobrir 32 hores setmanals, de les quals es dedicaran un mínim de 29 hores a l'atenció al públic i la resta a tasques internes, reunions i coordinacions.

La persona que presti el servei haurà de tenir, com a mínim, una Titulació de grau superior de la família de Serveis socioculturals i a la comunitat i experiència laboral en lloc similar, mínima de 6 mesos.

La persona informadora haurà de tenir les següents capacitats:

- Bon nivell de comunicació oral i escrita.
- Capacitat per organitzar-se i planificar tasques.
- Habilitat per gestionar recursos i redactar informes.
- Escolta activa i empatia amb les persones joves.
- Discreció i respecte per la confidencialitat dels casos.
- Tracte amable i respectuós.
- Capacitat per explicar informació complexa de manera clara.
- Habilitat per detectar problemes o necessitats.
- Coneixement actualitzat dels recursos juvenils locals i supramunicipals.
- Capacitat per fer xerrades i presentacions sobre temes juvenils.
- Habilitat per buscar i reunir informació d'utilitat.
- Capacitat per treballar en equip i col·laborar amb altres serveis.



Infància, Adolescència i Joventut

- Bons coneixements d'eines informàtiques bàsiques (ofimàtica, correu electrònic, gestors de contingut, etc.).
- Domini de les xarxes socials i eines digitals de comunicació per a la difusió d'informació juvenil.
- Capacitat per adaptar els missatges i canals de comunicació segons el públic destinatari.

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.

2.4. Organització del servei.

Tasques

- Recepció de les persones usuàries de l'Oficina Jove.
- Atenció al públic i solució de demandes, consultes i assessoraments.
- Oferir informació contrastada: àmplia i plural i assessorament a totes les persones joves i a tots els àmbits del seu interès, sobretot en l'àmbit acadèmic, de mobilitat internacional, salut, habitatge, participació i treball.
- Elaborar documents i material divulgatiu d'interès juvenil.
- Actualització d'informació d'interès juvenil i del material informatiu a disposició dels joves.
- Redacció de continguts i actualització dels diversos canals de comunicació del servei de joventut (taulers, webs, xarxes socials, butlletins...)
- Derivació i acompanyament dels usuaris a altres serveis quan així es precisi.
- Coordinació amb els serveis municipals implicats en la intervenció amb joves: Educació, Treball, Serveis Socials, Equitat i Convivència, etc.
- Suport en activitats de dinamització juvenil que s'organitzin des de l'Oficina Jove del Garraf.
- I altres funcions que es puguin requerir de manera ocasional d'acord amb les demandes del servei.

Horaris del servei

Horari d'atenció al Públic:

Dilluns a dijous de 16:00 a 19:00h

De dimarts a divendres de 10:00h a 14:00h

Horari de treball intern i coordinacions:

Dilluns de 9:00h a 13:00h



Infància, Adolescència i Joventut

Tanmateix, en funció de les necessitats del servei i amb prèvia comunicació al contractista, es podran modificar els horaris, tant d'atenció al públic com els corresponents a les tasques internes i de coordinació.

3. Seguiment del servei

L'Oficina Jove del Garraf coordinarà el servei i en farà el seguiment a través de:

- a) Dues sessions de treball per cada any natural de vigència del contracte de coordinació entre les dues parts per tal de resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que siguin necessàries. Per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú la persona responsable serà la Cap del Servei d'Infància i Joventut o qui designi.
- b) Reunions de coordinació per fer el seguiment de la prestació del servei, com a mínim una al trimestre. Aquests reunions seran coordinades per la Coordinadora del Servei de Joventut i en elles participarà el personal tècnic.
- c) Reunions de coordinació amb tots els serveis de l'Oficina Jove Garraf, en principi setmanals. Aquests reunions seran coordinades per la Coordinadora del Servei de Joventut i en elles participarà el personal tècnic.
- d) Reunions de coordinació dels Serveis d'Infància i Joventut de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Aquests reunions seran coordinades la Cap del Servei d'Infància i Joventut i en elles participarà el personal tècnic.

4. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- a) L'empresa adjudicatària ha de prestar el servei cobrint l'horari de prestació del servei, que són un mínim de 32 hores setmanals.
- b) L'empresa adjudicatària ha de comunicar al Servei de Joventut de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú qualsevol modificació que es produeixi en la plantilla de personal que estigui treballant en el servei. Així mateix, el contractista haurà de comunicar els períodes de vacances, baixes, substitucions o altres incidències substancials que es puguin originar i cobrir-les, amb una persona que compleixi les mateixes característiques laborals, en el termini màxim d'una setmana.
- c) L'empresa adjudicatària ha d'implementar sistemes d'avaluació per part dels usuaris/àries en tots els serveis que presti, per tal d'establir el control de la qualitat dels serveis prestats i sistemes de millora continuada en els mateixos. Els resultats hauran d'estar recollits trimestralment, per a la reunió de seguiment de la prestació del servei.



Infància, Adolescència i Joventut

d) L'empresa adjudicatària ha d'elaborar una memòria anual de servei amb els resultats quantitatius i qualitatius del servei. Amb propostes de millora del servei pel següent any. La Memòria anual es lliurarà en els quinze dies previs a l'acabament de cada any de contracte. També haurà de tenir el recull de dades mensuals per si fos necessari obtenir dades durant el transcurs de l'any. S'hauran de recollir, com a mínim, els següents ítems:

- Descripció de les actuacions dutes a terme.
- Nombre i perfil de persones beneficiàries del servei, especificant: municipi de procedència, gènere, canal per al qual han conegut el servei i nombre total de visites.
- Nombre de derivacions, acompanyaments, seguiments i tramitacions laborals.
- Nombre de materials de difusió, publicacions per xarxes i imatges relatives a la realització del servei.
- Nombre de reunions de coordinació.

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar les eines telemàtiques i de gestió pròpies de l'Oficina Jove Garraf, tal i com obliga el Contracte Programa de la Generalitat de Catalunya: registres d'usuaris de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, WhatsApp i mòbil del servei de joventut.

L'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar en la difusió dels serveis el disseny del logotip i la papereria de l'Oficina Jove Garraf, tal i com marca el contracte Programa de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Cap de Servei d'Infància i Jove

Dídac Contreras Maffi