



CARTES DE SERVEIS

AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUI



INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Caldes de Montbui, en compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern (LTRCAT), se suma al procés general de transformació i modernització de l'administració pública.

Per això, elabora el catàleg de **Cartes de Serveis**, el document a través del qual trasllada a la ciutadania els compromisos de qualitat i millora contínua que adquireix i sobre els quals ofereix garanties.

Les **Cartes de Serveis** són documents públics a través dels quals l'organització informa als seus usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets dels usuaris en relació a aquests serveis.

Les **Cartes de Serveis**, de conformitat amb el que estableix la LTRCAT, són vinculants i tenen naturalesa reglamentària.

Per tant, les **Cartes de Serveis** són alguna cosa més que un document en el qual es reflecteix una declaració de bones intencions sense més conseqüències. Es tracta d'una eina viva que cal mantenir, modificar, avaluar i ajustar permanentment per tal que els compromisos que recull siguin sempre vigents i que aquest esforç es tradueixi en una millora contínua dels criteris i els nivells de qualitat que l'Administració s'autoexigeix en la prestació dels serveis a la ciutadania.

En aquesta línia, la pròpia legislació reconeix que el servei públic de difusió de les cartes de serveis s'ha de prestar mitjançant la Seu electrònica corresponent (art. 11 de la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya).

1. SERVEI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL



Descripció	És un servei de suport a les persones en situació d'atur en la recerca d'un lloc de treball, a les persones que busquen una millora laboral, i a les empreses que cerquen treballadors.
Persones destinatàries	Ciudadans de Caldes de Montbui en situació d'atur o que volen millorar la seva situació laboral i empreses de Caldes que cerquen cobrir els seus llocs de treball.
Línies de servei	<p>Borsa de Treball Serveis pels ciutadans: Orientació i acompanyament durant el procés de cerca de feina. Intermediació laboral.</p> <p>Serveis per les empreses: Atenció i suport a les empreses que cerquen personal</p> <hr/> <p>Club de feina i Club de feina +16 Espai per a la recerca activa de feina. Canals i vies per trobar feina. El club de feina +16 està adreçat a joves d'entre 16 i 25 anys.</p> <hr/> <p>Formació ocupacional Accions de formació ocupacional, i certificats de professionalitat. Píndoles ocupacionals per millorar les competències per treballar.</p>
Altra informació d'interès	Consultar periòdicament el portal web municipal per consultar les ofertes de feina i accions formatives.
Cost per a l'usuari	Sense cost

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Borsa de Treball

La Piqueta, Centre per al desenvolupament econòmic local
Carrer Dr. Delger, 5
08140 Caldes de Montbui
Tel. 93 862 70 25
Correu electrònic: borsatreball@caldesdemontbui.cat
Horaris: De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h

Club de feina

La Piqueta, Centre per al desenvolupament econòmic local
Carrer Dr. Delger, 5
08140 Caldes de Montbui
Tel. 93 862 70 25
Correu electrònic: clubfeina@caldesdemontbui.cat
Horaris:
Club de feina +16: dijous de 15.30 h a 18.00 h
Club de feina: dilluns, dimecres i divendres de 10.00 h a 14.00 h

Formació ocupacional

Les Cases dels Mestres (2a planta, despatx 2.3)
Carrer Mestre Gregori Montserrat, 4
08140 Caldes de Montbui
Tel. 93 115 10 74 / 93 862 70 25
Correu electrònic: pfo@caldesemontbui.cat
Horaris: De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h

Equip tècnic

Olga Peralta Orta. Cap del departament de foment econòmic
Imma Soldevila. Tècnica del club de feina
Sònia López. Tècnica d'ocupació (intermediació laboral)
Sara Cano. Tècnica de formació ocupacional
Maite Mañosa. Administrativa.

Unitat responsable

Àrea de Serveis Personals

Regidoria/Àrea responsable

Regidoria de Desenvolupament Econòmic

1. SERVEI D'Ocupació I Formació Ocupacional

- Compromisos de qualitat**
1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció personalitzada.
 2. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat de la formació ocupacional.
 3. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat del Servei d'Ocupació.
 4. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i la funcionalitat de l'espai.
 5. Garantir que el 100% del personal ha realitzat formació específica en orientació i intermediació laboral.
 6. Garantir que el Servei d'Ocupació faci la primera entrevista en un màxim de set dies.
 7. Garantir que les ofertes de treball a les empreses es responen en un màxim de dos dies.

Avaluació del grau de compliment Anualment, el Servei d'Ocupació i Formació Ocupacional publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

Vigència i revisió de la Carta Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del 31 de gener de 2019 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.
1a. Edició: Novembre de 2018

Drets i deures de les persones usuàries i Formes de participació: consulteu l'Annex I

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

TENIU DRET A:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

HEU DE COMPLIR AMB EL DEURE DE:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

FORMES DE PARTICIPACIÓ

1. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ CIUTADANA

- Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en aquest Servei

2. FORMULACIÓ DE SUGGERIMENTS I QUEIXES

- Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció del Servei descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei, al canal de tràmits de la seu electrònica municipal i al registre general ubicat a l'OAC.
- Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

