



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

2. OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Marc estratègic del Servei (missió i objectius)	<ul style="list-style-type: none"> · Ser la porta d'entrada efectiva de la ciutadania amb la seva relació amb l'Ajuntament. · Atenció personalitzada i cerca de l'excel·lència en el tracte amb els ciutadans en les seves consultes i tràmits a l'oficina. · Modernització i millora dels canals telemàtics per aconseguir l'agilització de l'atenció a la ciutadania. · Canalització eficient de les consultes cap a les diferents unitats administratives de l'Ajuntament. 	Persones destinatàries	Ciutadania en general.
Descripció	L'Oficina d'Atenció Ciutadana, a través dels canals presencial, telefònic o telemàtic, centralitza la relació de l'Ajuntament amb la ciutadania oferint els serveis relacionats a les línies de servei.	Com s'ha de sol·licitar	Presencial, telefònic, correu electrònic i telemàtic.
Web del Servei	www.caldesdemontbui.cat	Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Gratuït
Legislació aplicable	<ul style="list-style-type: none"> -Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. -Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. -Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic. -Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. 	Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	<ul style="list-style-type: none"> · Queixes, suggeriments i agraïments. · Enquesta de satisfacció periòdica. · Xarxes socials i web.
Relació de les línies de servei que es presten	<p>Informació de tràmits i serveis</p> <p>Registre d'entrada</p> <p>Gestió del Padró Municipal</p> <p>Gestió del Cementiri</p>	Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencial, telefònic, correu electrònic i telemàtic.
Àrea i unitat responsable	Àrea de Serveis Generals. Oficina d'atenció ciutadana.	Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	El termini de resposta serà com a màxim de tres mesos.
Equip tècnic	<p>1 Cap OAC</p> <p>4 Auxiliars d'OAC</p> <p>1 conserge</p>	Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència i web municipal https://www.seu-e.cat/ca/web/caldesdemontbui/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/catalog-icartes-de-serveis
Altres unitats implicades	Alcaldia / Comunicació / Serveis Territorials / Serveis Personals / Serveis Generals / Policia local / Àrea econòmica	Periodicitat de difusió del seguiment de la carta	Anualment es publicarà i es farà difusió de l'informe de seguiment de la Carta de serveis.
		Localització del servei i formes d'accés	Plaça de la Font del Lleó, 11 08140 Caldes de Montbui
		Data d'entrada en vigor de la carta i vigència	Aprovat inicialment i en exposició pública al Ple del 27 de febrer de 2020.
		Data de revisió / actualització prevista	Any 2022.

2. OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Compromisos de qualitat

- 1.** Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
 - Valoració sobre l'atenció personalitzada.
 - En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 2.** Garantir que les persones usuàries valorin la facilitat de la tramitació electrònica en línia amb l'Ajuntament amb un mínim de 7 sobre 10 punts.
 - Valoració sobre la facilitat de la tramitació electrònica.
 - En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 3.** Garantir que les persones usuàries valorin la facilitat per conèixer l'estat de tramitació de les peticions de l'OAC amb un mínim de 7 sobre 10 punts.
 - Valoració sobre la facilitat de l'estat de tramitació.
 - En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per tal de garantir el compliment del compromís.
- 4.** Incrementar el nombre de tràmits que s'inicien electrònicament un mínim del 5% anualment.
 - Increment de la tramitació electrònica.
 - En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per tal de garantir el compliment del compromís.
- 5.** Garantir que el temps d'espera per ser atès telefònicament sigui inferior a dos minuts.
 - Temps d'espera pel canal telefònic.
 - En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per tal de garantir el compliment del compromís.

- 6.** Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció telefònica del servei amb un mínim de 7 sobre 10 punts.
 - Valoració sobre l'atenció telefònica.
 - En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 7.** Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments rebudes en el termini màxim de 3 mesos des de la seva formulació.
 - En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per tal de garantir el compliment del compromís.

3. CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'HABITATGE



Marc estratègic del Servei (missió i objectius)

- Finestreta única especialitzada en la prestació de serveis públics d'habitatge a la ciutadania.
- Atenció, acompanyament i tramitació d'ajuts a les persones que no poden fer front al pagament dels seus habitatges, facilitant la mediació i l'assessorament jurídic.
- Implicació per millorar el servei prestat a la ciutadania, la disposició de donar resposta a les necessitats de les persones i la professionalitat, tot apostant per la qualitat del servei.
- Simplificació, claredat i proximitat a la ciutadania. Treballant amb objectivitat i transparència administrativa.

Descripció

L'Oficina d'Habitatge és un punt d'informació públic i gratuït sobre lloguer i rehabilitació dels immobles. A banda d'informació, facilita també assessorament jurídic, tramitació i gestió de serveis relacionats amb l'habitatge

Web del Servei

www.caldesdemontbui.cat/oficinahabitatge

Legislació aplicable

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre del dret a l'habitatge.
- Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària.
- Decret 75/2014 del Pla per al dret a l'habitatge de Catalunya.
- Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.

Relació de les línies de servei que es presten

Tramitació d'ajuts al pagament de l'habitatge.
Suport per a l'accés a l'habitatge social.
Servei jurídic i de mediació de l'habitatge.
Assessorament de subvencions per a la rehabilitació d'habitatges.
Suport per a la tramitació de documentació tècnica de l'habitatge.

Àrea i unitat responsable

Àrea de territori i sostenibilitat. Oficina d'habitatge.

Equip tècnic

1 Cap de l'Oficina d'habitatge
1 administrativa

Altres unitats implicades

Serveis Socials

Persones destinatàries

A la ciutadania de Caldes de Montbui.

Com s'ha de sol·licitar

Presencial, telefònic, correu electrònic i telemàtic.

Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)

Gratuït

Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació

- Queixes, suggeriments i agraïments.
- Enquesta de satisfacció periòdica.
- Xarxes socials i web.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

Presencial, telefònic, correu electrònic i telemàtic.

Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions

El termini de resposta serà com a màxim de tres mesos.

3. CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'HABITATGE

Compromisos de qualitat, indicadors de mesura i mesures d'esmena davant d'incompliments

1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda de l'Oficina d'Habitatge amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
 - Valoració mitjana de l'atenció personalitzada.
 - En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal de l'Oficina d'Habitatge amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
 - Valoració mitjana de la competència professional
 - En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda a l'Oficina d'Habitatge amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
 - Valoració mitjana de la qualitat de la informació rebuda.
 - En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
4. Atendre al 90% de les persones usuàries amb cita prèvia en un termini màxim de 48 hores hàbils des de la sol·licitud a excepció dels serveis d'assessoraments jurídics ja que aquests serveis no es presten de forma diària a l'oficina.
 - Temps d'espera per a cita prèvia
 - En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
5. Garantir que el temps d'espera per ser atès telefònicament sigui inferior a dos minuts almenys en el 80% dels casos.
 - Temps d'espera per a l'atenció telefònica.
 - En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

6. Donar resposta al 100% de les consultes en línia en el termini màxim de 48 h hàbils des de la seva formulació.
 - Termini de resposta a consultes en línia.
 - En cas es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

7. Garantir que les persones usuàries valorin la facilitat per presentar una queixa o suggeriment amb un mínim de 7 sobre 10 punts.
 - Valoració mitjana sobre la facilitat per presentar una queixa o suggeriment.
 - En cas es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Formes de consulta del seguiment de la carta Seu electrònica de l'Ajuntament. Portal de transparència.

Periodicitat de difusió del seguiment de la carta Anualment es farà difusió de l'assoliment dels compromisos de qualitat i, quan escaigui, de les accions de millora necessàries per a garantir el seu compliment.

Localització del servei i formes d'accés Plaça de la Font del Lleó, 11
08140 Caldes de Montbui

Data d'entrada en vigor de la carta i vigència Aprovada per Decret d'Alcaldia 973/2021 del 9 de juliol de 2021.

Data de revisió / actualització prevista Any 2023.

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.

