

Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Premià de Mar

Carta de Serveis



ANY 2018



Ajuntament de
Premià de Mar

www.premiademar.cat

Control del document

Elaborat per:	Diputació de Barcelona, Subdirecció de Modernització Corporativa i Pública Servei Local d'Ocupació Oficial i Ajuntament de Premià de Mar, Servei de Promoció Econòmica
Data de creació	29 /03/2017
Control de versions	Data: 11/06/2018
Descripció:	Versió 0.4
Estat formal	Pendent d'aprovació
Nivell accés a la informació	Públic
Expedient	-
Títol	Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Premià de Mar. Carta de Serveis.
Fitxer	20180213_Carta de Serveis SLO_V0.4.pdf
Control de còpies	Només les còpies electròniques disponibles al web de l'Ajuntament de Premià de Mar garanteixen la validesa i actualització del document.
Drets d'autor	Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement- No comercial- Sense obres derivades 3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure'n una còpia, visiteu: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca .

Contingut d'aquesta Carta de Serveis

Contingut d'aquesta Carta de Serveis	2
On som i com contactar	3
Missió, visió i valors del Servei Local d'Ocupació.....	4
Política de qualitat del Servei Local d'Ocupació	5
Els objectius estratègics 2017-2020 del Servei Local d'Ocupació	5
El Servei Local d'Ocupació certificat en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015	6
Drets i deures de les persones usuàries.....	7
Legislació general aplicable (manca afegir legislació sectorial general)	7
Els serveis que ofereix el Servei Local d'Ocupació	8
Els compromisos del Servei Local d'Ocupació amb la persona usuària	12
Mecanismes de reclamació i participació sobre aquesta Carta de Serveis	13
Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis	14

On som i com contactar



Adreça:

Joan XXIII, 2-8, 08330 Premià de Mar



Web del Servei Local d'Ocupació:

<http://www.premiademar.cat>

<http://www.premiactiva.com>

Web seu electrònica de l'Ajuntament:

<https://seuelectronica.premiademar.cat/tauleranuncisoficials>



Adreça electrònica:

Ocupació@premiademar.cat



Telèfons: 93 752 91 90

93 741 74 01 ext. 2000

Responsable polític:

David Gutiérrez López, regidor de Promoció Econòmica i Ciutat

Responsables tècnics:

Marga Gómez Cardona, tècnica d'Ocupació i Inserció

Carme Bastida Marco, assessora de l'àrea d'Atenció Social i Atenció a les Persones

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores

Missió, visió i valors del Servei Local d'Ocupació

El Servei Local d'Ocupació, té com a **missió** millorar l'ocupabilitat de les persones en situació de recerca de feina ja sigui perquè es troben en situació d'atur o bé per assolir nous reptes professionals.

Tot això es fa mitjançant l'assessorament, orientació i millora formativa dels nostres usuaris.



Treballem per ser referents de l'administració pública local de la comarca del Maresme en la prestació de serveis d'ocupació, empresa i formació, i aquesta és la nostra **visió**.

Per aconseguir la nostra visió, treballem dia a dia amb els **valors** següents:

- Ser **eficients**, donant respostes resolutives en el menor temps possible als usuaris.
- Treballar amb **honestedat, integritat i transparència** en la gestió i administració.
- Treballar amb orientació a l'usuari, establint aptituds d'**empatia i assertivitat**.
- Treballar amb un enfocament a la **millora continua i qualitat**

Política de qualitat del Servei Local d'Ocupació

Tota persona de l'equip humà del Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Premià de Mar ha de tenir com a objectiu **atendre les necessitats de les persones usuàries en matèria de recerca de feina i facilitar les eines necessàries per aconseguir la màxima eficiència** per a cadascun dels serveis realitzats en un **marc de millora contínua**.

Per aconseguir aquesta fita, el Servei Local d'Ocupació orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats dels usuaris, **comprometent-se a satisfer els requisits aplicables** i a realitzar una millora del sistema de gestió de forma contínua.

Cap del Servei Local d'Ocupació

El regidor de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Premià de Mar

Els objectius estratègics 2017-2023 del Servei Local d'Ocupació



Els objectius principals que es deriven dels estratègics són:

- ☐ **Potenciar l'oferta formativa**
- ☐ **Consolidar el servei d'assessorament a persones emprenedores**
- ☐ **Desenvolupar una nova estratègia de comunicació**

- ☐ **Assegurar els recursos humans necessaris per prestar els serveis definits a la Carta de Serveis**
- ☐ **Millorar la comunicació interna**
- ☐ **Millorar el procés d'acollida del nou personal**
- ☐ **Desenvolupar professionalment l'equip del Servei**

- ☐ **Millorar els processos operatius per fer més eficaços i eficients els serveis**
- ☐ **Potenciar l'accessibilitat electrònica al Servei**
- ☐ **Millorar la gestió de la informació del Servei**

El Servei Local d'Ocupació certificat en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015

ISO 9001:2015. El seu significat

L'ISO 9001:2015 és una norma internacional de prestigi que fomenta i fa de referent per a aquells que volen aconseguir una gestió de qualitat a les seves organitzacions.

L'adopció d'aquesta norma és voluntària i és una decisió estratègica de la nostra organització.

Els beneficis són múltiples, des d'ajudar-nos a proporcionar serveis que realment satisfacin als nostres usuaris fins a tenir un enfocament a la millora contínua dels nostres serveis.

Abast del sistema de gestió ISO 9001:2015 al Servei Local d'Ocupació

El Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Premià de Mar determina els límits i l'aplicabilitat de la norma ISO 9001:2015 tenint en compte les qüestions internes i externes del context de l'organització, els requisits de les seves parts interessades i la naturalesa dels seus productes i serveis.

Per això, determina que són aplicables tots els requisits de la norma ISO 9001:2015 al Servei Local d'Ocupació i per a tots els seus serveis, que es detallen en aquesta carta de serveis.

Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accessibilitat als serveis
- Atenció amb respecte i deferència
- Atenció en tots els idiomes oficials de la comunitat autònoma
- No discriminació de cap tipus
- Orientació necessària sobre qualsevol servei de competència del centre
- Presentació de queixes o suggeriments sobre els serveis
- Confidencialitat de les dades
- Accés a utilitzar les eines i recursos tecnològics dels serveis d'acord amb la seva disponibilitat
- Conèixer la identitat dels treballadors del centre

Deures:

- Tractar respectuosament el personal del Servei Local d'Ocupació
- Comportar-se amb civisme, respectant la resta d'usuaris
- Utilitzar les instal·lacions del Servei Local d'Ocupació i d'altres de l'Ajuntament amb respecte i de manera adequada
- Presentar els documents i dades necessàries per a la gestió o tramitació dels serveis
- Emplenar la documentació i les sol·licituds de manera llegible

Legislació general aplicable

Protecció de dades de caràcter personal: *Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD).*

Transparència, accés a la informació pública i bon govern. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Règim jurídic del sector públic: Llei 40/2015.

Procediment administratiu comú de les administracions públiques: Llei 39/2015.

Reglament de Govern Obert i Participació.

Estatut dels Treballadors: Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre

Els serveis que ofereix el Servei Local d'Ocupació

Inscripció al Servei Local d'Ocupació i a la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC)

- **Descripció bàsica del servei:** Us donem d'alta a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) incorporant les vostres dades i us facilitem eines per fer el vostre currículum.
Un cop inscrits, gestionem amb les empreses que ofereixen llocs de treball els currículums de les persones que més s'ajusten als perfils sol·licitats i podreu participar en els processos de selecció de les empreses.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona que cerca activament feina, major de 16 anys, tenir capacitat per treballar i estar empadronat a Premià de Mar.
- **Accés al servei:** La inscripció es pot fer a través dels canals següents:

Presencialment: al Servei Local d'Ocupació.

En línia: cal accedir a través de <http://www.epremia.net> a l'apartat Tràmits i gestions i identificar-se amb un certificat digital.



Assessorament per a la inserció i orientació laboral

- **Descripció bàsica del servei:** Oferim informació general sobre ocupació, ofertes de treball i programes de formació adequats al vostre perfil professional.
- **Requisits d'accés al servei:** Tenir més de 16 anys, ser usuari del Servei Local d'Ocupació i estar empadronat a Premià de Mar.
- **Accés al servei:** Demanar visita concertada per a la realització d'una entrevista ocupacional amb la tècnica d'ocupació i/ o inscriure's a les sessions informatives grupals que organitza el Servei a través dels canals següents:



Club de la Feina

- **Descripció bàsica del servei:** Pots adreçar-te a aquest espai si vols cercar feina, tant si estàs en situació de desocupació o en actiu. Disposaràs de l'assessorament tècnic d'un especialista ocupacional, d'ordinadors amb connexió a Internet, així com d'informacions d'interès relacionades amb la recerca de feina.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser major de 16 anys i estar inscrit al Servei Local d'Ocupació.
- **Accés al servei:** Assistir presencialment els dilluns de 9 a 13 hores a l'espai del Club de Feina.



Punt d'Autoservei (PAS) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)

- **Descripció bàsica del servei:** A través del punt d'autoservei (PAS) del SOC podeu fer diversos tràmits com imprimir certificats i informes, cercar cursos, renovar l'atur, cercar ofertes de feina, canviar dades personals...
- **Requisits d'accés al servei:** Ser major de 16 anys, disposar de DNI, permís de treball o ser resident comunitari i trobar-se en situació de recerca activa de treball.
- **Accés al servei:** Venir presencialment i connectar-se a la màquina del punt d'autoservei. El servei és accessible de dilluns a divendres, en horari de 9 a 13 h.



Formació: cursos i activitats grupals per a l'ocupació

- **Descripció bàsica del servei:** Oferim formació qualificadora per a col·lectius en situació de recerca de feina.

Oferim tallers dinàmics d'apoderament personal per trobar feina. Organitzem tallers específics per ensenyar a utilitzar els recursos de qualitat per buscar feina, fins a portals especialitzats.

Podeu accedir a l'oferta formativa adreçant-vos presencialment al Servei Local d'Ocupació o bé a través del web de l'Ajuntament o del web de Premiactiva.

- **Requisits d'accés al servei:** Ser major de 16 anys, estar empadronat a Premià de Mar i haver estat admès al curs, tot aportant els documents requerits segons la convocatòria de l'acció formativa.
- **Accés al servei:** Cal inscriure's a la sessió informativa de l'acció formativa i superar-ne el procés de selecció.



Projectes i programes particulars per l'ocupació per joves, majors de 45 anys i altres col·lectius vulnerables

- **Descripció bàsica del servei:** Oferim projectes i programes específics per fomentar l'ocupació entre col·lectius vulnerables determinats.

Podeu accedir a l'oferta de projectes específics adreçant-vos presencialment al Servei Local d'Ocupació o bé a través del web de l'Ajuntament o del web de Premiactiva.

- **Requisits d'accés al servei:** Estar aturat i altres requisits que la convocatòria específica del projecte o programa determini.
- **Accés al servei:** Cal inscriure's al programa d'acord amb la convocatòria.



Assessorament per persones emprenedores

- **Descripció bàsica del servei** Disposem d'un tècnic especialitzat que informa i respon totes les qüestions i dubtes sobre la creació d'un negoci: tràmits administratius, formes jurídiques, ajuts i subvencions i serveis a disposició de les persones emprenedores.
Orientem i us donem suport per elaborar un pla d'empresa, l'estudi econòmic del projecte i la vostra pròpia estratègia empresarial.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona emprenedora, que vol crear la seva pròpia empresa o té una idea de negoci. O bé ser una empresa creada amb menys de tres anys d'antiguitat.
- **Accés al servei:** Cal sol·licitar una visita concertada amb el tècnic d'empresa i emprenedoria a través dels canals següents:



Assistència i orientació en la selecció de personal per a empreses

- **Descripció bàsica del servei:** Disposem d'una àmplia borsa de candidats/es de qualificacions diverses, per facilitar-vos el reclutament i a la qual el nostre equip tècnic us deriva.
Fem la cerca de candidats/es que més s'ajusten al perfil sol·licitat.
Ofereix assessorament en els tràmits de contractació.
Assessorem sobre el perfil professional més adequat per l'oferta de feina tenint en compte el nivell d'estudis i habilitats personals.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una empresa i estar donat d'alta a la borsa d'empreses col·laboradores del Servei Local d'Ocupació.
- **Accés al servei:** Per inscriure-us com a empresa col·laboradora del Servei Local d'Ocupació sol·liciteu visita concertada a través de qualsevol dels canals següents. Si ja sou empresa col·laboradora i voleu fer ús del servei d'assistència en la selecció de personal, ho podeu fer a través de qualsevol dels canals següents.



Els compromisos del Servei Local d'Ocupació amb la persona usuària

Compromís: Agilitzar la intermediació laboral.

Objectiu: Aconseguir que la mitjana de dies d'espera en l'accés al Servei Local d'Ocupació com a persona usuària o la sessió informativa ocupacional sigui inferior a 15 dies.

Indicador: Mitjana de dies d'espera per a la realització de les sessions informatives ocupacionals.

Compromís: Oferir accions formatives diverses per als diferents tipus d'usuaris del Servei Local d'Ocupació amb periodicitat anual.

Objectiu: Realitzar un mínim de 5 accions formatives anuals.

Indicador: Nombre d'accions formatives realitzades durant l'any natural.

Compromís: Donar formació de qualitat als nostres usuaris.

Objectiu: Obtenir valoracions mitjanes superiors al 7,5 sobre 10 a l'enquesta de satisfacció del 90% de les accions formatives.

Indicador: Tant per cent d'accions formatives valorades amb una mitjana superior al 7,5 sobre 10.

Compromís: Respondre les queixes i suggeriments amb agilitat als usuaris.

Objectiu: Respondre el 100% de les queixes i suggeriments que entrin formalment per instància al Registre General d'Entrada de l'Ajuntament en menys de 20 dies hàbils.

Indicador: Tant per cent de queixes i suggeriments contestats en menys de 20 dies hàbils.

Mecanismes de reclamació i participació sobre aquesta Carta de Serveis

El Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Premià de Mar posa a la disposició de la ciutadania mitjans per a la reclamació o queixa en cas d'incompliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

Per altra banda, el Servei Local d'Ocupació, de l'Ajuntament de Premià de Mar ofereix mecanismes de participació per al desenvolupament i millora d'aquesta Carta de Serveis a través dels mateixos canals que les reclamacions i queixes o bé a través de les enquestes de satisfacció que posa a disposició dels seus usuaris.

Canals per formalitzar la queixa, reclamació o suggeriment:



Presencialment a través d'una instància genèrica al Registre General d'Entrada de l'Ajuntament



Telemàticament a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament, a través de la instància genèrica

El Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Premià de Mar es compromet a contestar tota reclamació, queixa o suggeriment realitzada formalment en el termini màxim de 20 dies hàbils.

Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis

Com a garantia que es realitzarà un seguiment sobre els compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis vers les persones usuàries del Servei Local d'Ocupació, de l'Ajuntament de Premià de Mar, es publicarà anualment al web municipal els resultats, amb un màxim de retard de 6 mesos.