	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 1/9

**1. Dades de caràcter general i legal 2**

- 1.1. Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei.
- 1.2. Descripció del servei.
- 1.3. Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei.
- 1.4. Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis.
- 1.5. Accés al sistema de queixes i suggeriments.
- 1.6. Drets i deures dels usuaris dels serveis.

**2. Compromisos de qualitat 6**


- 2.1. Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.
- 2.2. Mecanisme d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada.
- 2.3. Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.
- 2.4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament pel seguiment dels compromisos.

**3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, 8  
concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei**

**4. Dades de caràcter complementari 9**

- 4.1. Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de serveis

<b>Elaborat per:</b>		<b>Revisat per:</b>	<b>Aprobat per:</b>
Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional		Transparència	Decret del tinent d'alcalde
<b>Data:</b> 05/2021		<b>Data:</b> 09/2021	<b>Data:</b> 10/2021
<b>Versió:</b>	<b>Data:</b>	<b>Modificacions introduïdes</b>	
01	10/2021		

	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 2/9

## **1 Dades de caràcter general i legal**

### **1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei**

El Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional de Badia del Vallès té com a missió promoure la millora contínua de l'ocupabilitat i la inserció laboral de la ciutadania del municipi així com la formació en competències per a la millora de la qualificació dels recursos humans i de l'ocupació mitjançant l'assessorament, l'orientació professional i la formació qualificadora i localitzat ocupació de qualitat en el teixit productiu de l'entorn, per tal d'afavorir la qualitat de vida de la ciutadania.

Per a la consecució d'aquesta missió es plantegen els següents objectius:

- L'establiment i manteniment de vincles de cooperació amb el teixit empresarial del territori (entenent com a territori la comarca i no només el municipi), donat que constitueix la font principal de creació d'ocupació.
- Respondre a les noves necessitats del teixit econòmic i social impulsant noves accions formatives per tal de millorar les competències i adaptar-les als nous reptes.

### **1.2 Descripció del servei**

Des del Servei Municipal d'Ocupació oferim una atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'ocupació i formació per al treball, mitjançant diferents programes que s'adeqüin a les demandes i necessitats particulars de cada persona usuària.


La nostra borsa de treball possibilita a les persones donar d'alta el seu currículum, consultar les ofertes de feina o activitats de formació, registrar-s'hi com a persona interessada i participar en els processos de selecció. Alhora, permet a les empreses donar d'alta les seves ofertes de feina, podent escollir el sistema de selecció que considerin més adient a les seves necessitats.

Tots els serveis, actuacions o projectes que desenvolupem per a la consecució dels objectius indicats giren al voltant d'un o més dels següents eixos d'activitat:

#### **1.- Informació i assessorament:**

- Oferim informació general i assessorament sobre ocupació, ofertes de treball i programes de formació adequats al vostre perfil professional.
- Atenció personalitzada segons les seves necessitats.

#### **2.- Orientació.**

	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 3/9

- Vers la pròpia ocupabilitat i l'itinerari a seguir.
- Sobre recursos existents.

### 3.- Espai de recerca de feina (ERAF).

- Espai d'accés lliure per les persones interessades en cercar feina.
- Disposaran de l'assessorament tècnic d'un/a especialista ocupacional, d'ordinadors amb connexió a internet, telèfon, així com d'informacions d'interès relacionades amb la recerca de feina i de recursos formatius.

### 4.- Formació.

- Professionalitzadora: Certificats de professionalitat i Especialitats formatives amb possibilitat de fer pràctiques en empreses/entitats del sector professional, desenvolupant així les competències professionals adquirides durant la formació.
- Competencial: formació per l'adquisició de competències bàsiques i transversals considerades clau per a la inserció i el manteniment del lloc de treball i no vinculades als coneixements professionals.

### 5.- Intermediació. Inscripció en la borsa Xaloc.


- Inscrivim a les persones a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) incorporem les seves dades i enviem els seus currículums a les ofertes que més s'ajusten als perfils professionals sol·licitats per les empreses.
- També els indiquem com poden presentar la seva autocandidatura, a les ofertes obertes des de la web de XALOC, per poder participar en els processos de selecció de tota la xarxa.

### 6.- Prospecció de les necessitats de l'empresa.

- Gestió de la borsa de treball consistent bàsicament en captar ofertes de treball concretes i facilitar les persones candidates que estan interessades i compleixen els requisits.
- Seguiment amb l'usuari i l'empresa.

### 7.- Plans d'Ocupació:

- Programes destinats a promoure la contractació laboral de persones aturades per a la realització d'actuacions de caràcter temporal, de treballs d'interès públic i social per a millorar la qualitat de vida a tot el municipi.
- S'adrecen a les persones amb més dificultats d'accés al mercat de treball.

	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 4/9

### 1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

Els ciutadans poden col·laborar en la millora del Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional a través dels següents mitjans:


- Presencialment, a l'Edifici el Molí (av. Costa Blava s/n)
- Electrònicament, al correu electrònic [smocup@badiadelvalles.net](mailto:smocup@badiadelvalles.net)
- Telefònicament, al número 937 181 662, extensió 2
- A la seu electrònica municipal, a través del següent enllaç: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es>
- Xarxes socials:
  - Facebook: <https://www.facebook.com/ajuntamentbadia>
  - Facebook: <http://www.facebook.com/erafbadia>

El termini de resposta son 10 dies laborables.

Properament, es posarà a disposició de la ciutadania una enquesta de satisfacció.

### 1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- 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, de procediment administratiu comú.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 13/2015, de 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del servei públic d'ocupació de Catalunya.
- Decret 182/2010, de 23 de novembre, d'ordenació de la formació professional per a l'ocupació a Catalunya.

	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 5/9

- Decret 284/2011, d'1 de març, d'ordenació general de la formació professional inicial de Catalunya.
- Llei 30/2015, de 9 de setembre, pel que es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

### 1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments


L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania el tràmit de queixes i suggeriments amb el qual es poden comunicar tant incidències o reclamacions sobre els serveis o actuacions municipals com propostes d'actuació o millora.

Podeu realitzar aquest tràmit tant a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) com a la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>). Cada queixa dóna lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista. El termini de resposta son 10 dies laborables.

### 1.6 Drets i deures de les persones usuàries del servei

#### 1.6.1 Drets

1. Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
2. Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
3. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
4. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
5. Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
6. 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).
7. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 6/9

8. 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.

9. Accedir a totes les activitats del servei en condicions d'igualtat.

10. Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

### 1.3.2 Deures

1. Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.

2. Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.

3. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

4. Respectar l'ordre d'atenció.

5 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.

6. Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.


## 2. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat son obligacions que assumeix l'organització en la qualitat de la prestació dels seus serveis.

### 2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

L'accés al servei és lliure però cal:

- Cercar feina o voler millorar l'ocupació actual.
- Disposar de DNI, permís de treball o ser resident comunitari (només s'acceptarà el permís de residència en cas d'inscripció a determinats programes ocupacionals).
- Estar empadronats en el municipi (inscripcions a la borsa Xaloc).

	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 7/9

## 2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Els mecanismes d'informació i comunicació son: presencialment, per telèfon, per e-mail, al web municipal i a través de la seu electrònica.

## 2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic

Presencial: Edifici el Moli (av. Costa Blava s/n)

Telefònic: 937 181 662, extensió 2

- Horaris:
- Atenció al públic: de dilluns a divendres de 9:00h a 14:30h
  - Club de feina: dilluns, dimarts i dimecres de 9:30h a 13:30h

Correu electrònic : [smocup@badiadelvalles.net](mailto:smocup@badiadelvalles.net)

Web: <http://www.badiadelvalles.net>

Seu electrònica: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es>

Xarxes socials:


Facebook: <https://www.facebook.com/ajuntamentbadia>

Facebook: <http://www.facebook.com/erafbadia>

## 2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Els indicadors i els compromisos de qualitat assumits son els següents:

Compromís de qualitat	Indicador de mesura
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda del Servei siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.	<b>Indicador 1:</b> % de valoracions en relació amb l'atenció personalitzada rebudes superiors a 8.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre l'adequació de l'espai físic d'atenció del Servei siguin iguals o superiors a 7,5 sobre 10 punts.	<b>Indicador 1:</b> % de valoracions en relació amb l'adequació de l'espai físic d'atenció del servei siguin superiors a 7,5.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre l'oferta formativa siguin	<b>Indicador 1:</b> % de valoracions en relació amb l'oferta formativa oferida siguin superiors a 7.

	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 8/9

iguals o superiors a 7 sobre 10 punts.	
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre la formació rebuda al servei siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.	<b>Indicador 1:</b> % de valoracions en relació amb la formació rebuda al servei siguin superiors a 8.
Garantir que el 100% de les ofertes de treball de les empreses es responen en un màxim de 48h hàbils des de la seva petició	<b>Indicador 1:</b> mitjançant un programari es registraran els temps de resposta a les empreses sobre les ofertes de treball que presenten.
Garantir que el Servei ofereixi la primera entrevista d'inscripció a la borsa de treball en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva petició.	<b>Indicador 1:</b> mitjançant un programari es registraran els temps d'espera per a l'entrevista d'inscripció al borsa de treball, que no poden ser superiors a 5 dies hàbils.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre el temps d'espera telefònic per a ser atès/a siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts.	<b>Indicador 1:</b> % de valoracions en relació amb el temps d'espera telefònic per ser atès/a siguin superiors a 7.


El seguiment de la carta es podrà consultar de manera anual al portal de transparència, al web municipal i a les diferents xarxes socials, tant de l'Ajuntament com del Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional.

### **3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei**

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.

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment dels compromisos de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores adients. En la mateixa reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors. Aquesta informació es publicarà en un informe global.



	<b>Carta de serveis</b>	Codi:
	<b>Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional</b>	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 9/9

#### **4. Dades de caràcter complementari**

##### **4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis**

Àrea d'Acció Comunitària Inclusiva

Servei: d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional

Coordinadora de l'Àrea: Victòria Henderson Eguiluz.

Equip responsable de la Carta: tècniques del Servei d'Orientació, Inserció Laboral i Formació Ocupacional.

Adreça: Av. Costa Brava s/n, 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 937 181 662

Bústia de correu: [smocup@badiadelvalles.net](mailto:smocup@badiadelvalles.net)