

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'OCUPACIÓ

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació: 22 de desembre de 2017

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Servei d'Ocupació
Àrea:	Desenvolupament econòmic, Indústria i Ocupació
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació.
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Ocupació i Formació

2. ON SÓM

Carretera de Martorell, 95 (Foment de Terrassa)	
Telèfon	937 891 111
Web	http://www.terrassa.cat/ca/ocupacio www.terrassaocupacio.cat
Correu electrònic	foment@terrassa.cat
Xarxes socials:	https://www.facebook.com/trsocupacio https://twitter.com/TrsOcupacio https://www.linkedin.com/in/terrassaocupacio/
Horaris	Dilluns a divendres de 09.00h a 14.00h i dimecres de 15.30h a 18.30h

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei d'Ocupació de l'Ajuntament de Terrassa te per missió promoure la millora contínua de l'ocupabilitat de les persones mitjançant l'orientació professional i la formació qualificadora i localitzar ocupació de qualitat en el teixit productiu de l'entorn, per tal d'afavorir la qualitat de vida de la ciutadania.

Serveis que oferim

ACCIONS PER AL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I LA RECERCA DE FEINA

1. Serveis a les persones

1.1. Orientació Professional

L'objectiu del Servei d'Orientació és oferir els recursos necessaris per tal d'afavorir la millora de l'ocupabilitat a totes aquelles persones interessades en canviar la seva situació laboral (trobar feina, canviar de feina, reorientar-se professionalment, etc.), facilitant informació sobre el mercat laboral, orientació ocupacional i professional, assessorant sobre els recursos relacionats amb la recerca activa de feina, sobre quin tipus de formació professionalitzadora poden cursar, oferint un servei d'Intermediació laboral i d'apropament al teixit empresarial.

- Informació per a l'ocupació.
- Assessorament individual.
- Accions grupals d'orientació.
- Pràctiques laborals.
- Desenvolupament de programes específics d'ocupació subvencionats.

1.2. Formació Professionalitzadora

El servei de Formació té com a objectiu principal el vetllar per a la qualificació professional de les persones com a eina per a la millora de la seva ocupabilitat i l'adaptació als processos de canvi de les empreses i del mercat laboral.

Des del servei s'ofereixen

- Accions formatives per a l'adquisició de competències professionals.
- Accions formatives adaptades a les necessitats de les empreses.
- Aules equipades amb instal·lacions multimèdia i aules-tallers.
- Desenvolupament d'accions formatives de projectes d'ocupació subvencionats.

1.3 Intermediació-Borsa de Treball

La Borsa de treball del Servei d'Ocupació, proporciona a les persones una ocupació adequada a les seves característiques, i facilita a les empreses les candidatures més apropiades als seus requeriments i necessitats.

Gestiona ofertes d'empreses del territori que busquen personal mitjançant l'assessorament individualitzat, tant a empreses, com a les persones que opten a les feines ofertades. La Borsa de Treball, actua com Agència de col·locació al territori.

2. Serveis a les empreses

2.1. Assessorament en la selecció de personal

Mitjançant la gestió de la pròpia borsa de treball, que compta amb persones de qualificacions diverses i que l'equip d'intermediació laboral posa al servei de les empreses fent la preselecció de les candidatures que més s'ajusten al perfil sol·licitat.

2.2 Pràctiques formatives i/o laborals

Que permeten conèixer en context real les competències professionals de la persona que les realitza i, a la persona que les realitza, experimentar el desenvolupament d'una professió en la que s'ha format o que és el seu objectiu professional.

2.3 Orientació empresarial

En els tràmits de contractació.

En les possibilitats de formació de la plantilla de treball.

En la contractació de perfils professionals amb diversitat funcional o altres col·lectius.

2.4. Espais per a la formació

El Servei d'Ocupació posa l'abast d'empreses, agents socials, i/o entitats o associacions, espais adequats per a formacions. Compta amb aules equipades amb recursos multimèdia, amb capacitat entre 15 i 40 persones. Aules d'informàtica amb 15-20 equips. I Aules tallers per a impartir cursos de diferents especialitats (llauneria, energies renovables, socio-sanitari...)

Atenció telemàtica

Web: www.terrassaocupacio.cat

Correu electrònic: foment@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
A través de la pàgina web
<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/inici>

4. PER A QUI HO FEM

El Servei d'Ocupació s'adreça a les persones que es troben en procés de recerca o millora de feina i al teixit empresarial, principalment de Terrassa i del seu àmbit.

L'accés al Servei d'Ocupació és lliure i gratuït, només cal identificar-se.

Per accedir als serveis, tant sols cal signar la fitxa de compromís, verificació de les dades i autorització per a la intermediació amb les ofertes de treball. La signatura d'aquest document és condició necessària per tal de poder gaudir dels serveis que s'ofereixen.

Els serveis oferts pel Servei d'Ocupació, també es poden gestionar a través de la web i són sotmesos als mateixos terminis de resposta que si es fan de manera presencial.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

El Servei Municipal d'Ocupació es compromet a

Que les persones puguin accedir als següents serveis: Accions grupals d'Orientació, Assessorament Individual, Inscripció a la Borsa de Treball, Inscripció a les ofertes de feina i inscripció a accions formatives, de manera immediata a través del web www.terrassaocupacio.cat.

Alhora els departaments es comprometen



Orientació - Informar i assessorar de manera genèrica i immediata, sobre l'activitat del Servei d'Ocupació mitjançant el Punt d'Acollida.

Qualsevol persona que vulgui millorar la seva situació laboral mitjançant un assessorament personalitzat, realitzarà una primera entrevista d'acollida amb personal tècnic especialitzat, en un termini no superior a 20 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.

Temps transcorregut entre la sol·licitud i la data de realització de la primera entrevista.

La persona que vulgui participar a les accions grupals d'orientació (Espais de Coneixement), que ofereixen coneixements específics relacionats amb l'àmbit laboral i que permeten la millora professional, podrà assistir a les accions programades al llarg de l'any en funció de la data de la seva sol·licitud i de la disponibilitat de places per a cada acció, que en cap cas superarà els 3 mesos hàbils a partir de la seva sol·licitud.

Temps transcorregut entre la sol·licitud i la realització d'accions grupals.

Intermediació-Borsa de Treball	
Inscriure a les persones que així ho desitgin a la Borsa de Treball i a validar les modificacions i actualitzacions les seves dades en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la formalització de la inscripció.
Preseleccionar candidatures ajustades al perfil demandat per les empreses amb una necessitat de contractació de personal. L'empresa rebrà candidatures en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva sol·licitud, en cas de no comptar amb els perfils professionals demandats, a la Borsa de Treball, es comunicarà respectant aquest mateix període.	Temps transcorregut entre la petició i la tramesa de candidatures.
Les persones que s'inscriuen a una oferta de treball rebran una resposta en termini màxim de 10 dies hàbils sobre l'estat del procés de selecció i respecte de la Borsa de Treball.	Temps de resposta a partir de la inscripció en una oferta de treball.
Formació	
Per accedir al cursos de formació professionalitzadora que ofereix el servei, es podrà realitzar la preinscripció de manera immediata presencialment, al Punt d'Acollida. La participació en les accions formatives demandades dependrà de l'acompliment dels requisits d'accés i de la disponibilitat de places. El Servei d'Ocupació es compromet a convocar a una sessió de preselecció a totes les persones demandants d'accions formatives per a la realització de proves de selecció, si s'escau, i a comunicar el resultat del procés a les persones que hagin estat seleccionades en un termini màxim de 15 dies després de la realització de les proves de selecció.	Temps transcorregut entre la realització de les proves i la comunicació dels resultats.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

S'aplicarà la normativa vigent adient en funció dels diferents programes o actuacions que es desenvolupen anualment.

Règim econòmic

Per al lloguer d'espais del Campus Vallparadís, podeu accedir en el següent enllaç, dins dels preus públics, en el seu annex 5:

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426643463.pdf?iddoc=426643463&idrel=008511>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

Drets i deures específics del Servei:

Dret a :

- Dret a escollir mesures o recursos del Servei.
- Rebre informació referent al servei i/o programa on està participant de manera presencial, telefònica o electrònica.
- Participar en l'elaboració d'un pla d'acció per a la millora de l'ocupabilitat.
- Rebre assessorament en matèria d'ocupació.
- Protegir les seves dades i dret d'imatge d'acord amb la legislació vigent.

Deure de:

- Comunicar la modificació de dades que afectin a la prestació dels serveis.
- Assistir a les actuacions programades i acordades en funció dels compromisos adquirits. En cas de no poder assistir, informar amb la suficient antelació.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
 - ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
 - ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
-