

Carta de serveis – Orientació C-16/2025

Departament de Promoció Econòmica, Ocupació, Comerç, Consum i Mercats Municipals

El servei de Foment i Ocupació té com a missió el desenvolupament professional de les persones aturades o que s'inicien en el món laboral, oferint assessorament i acompanyament als ciutadans en cada moment de la seva vida laboral.

Què oferim?

Treballem amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat i possibilitar l'accés al mercat de treball dels ciutadans i ciutadanes, a fi de donar suport individual a cada persona per tal que tothom assoleixi l'autonomia necessària per fer front al seu futur. Per aconseguir-ho, a banda del propi servei d'intermediació laboral, s'ofereixen projectes i programes puntuals pensats per a col·lectius de persones amb dificultats específiques comunes.

Serveis que prestem

- Espai Club de feina
- Formació professionalitzadora
- Punt d'informació Acredita't
- Orientació i assessorament per a la inserció laboral específica per a col·lectius: Programa Treball als Barris (Dispositius d'inserció), Programa MAIS, Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil.

Detall dels serveis

- **Espai Club de feina:** Espai de recerca de feina, assessorament individual, orientació laboral i formativa i càpsules i tallers formatius per a la millora de les competències transversals.

- **Formació professionalitzadora:** conjunt d'accions formatives, de 40 a 50 hores, adreçades a la millora de competències tècniques de les persones en situació d'atur.

- **Punt d'informació Acredita't:** punt habilitat on s'informa i s'ajuda a formalitzar la sol·licitud dels usuaris/es que volen avaluar i acreditar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o en vies no reglades de formació.

- **Orientació i assessorament per a la inserció laboral específica per a col·lectius:**

Programa treball als barris (Dispositius d'inserció):

Orientació, assessorament i acompanyament en la recerca de feina a persones en situació d'atur demandants d'ocupació i empadronades en el barri de les Planes.

Programa MAIS:

Mesures actives d'inserció per a persones en situació de vulnerabilitat (perceptors de la Renda Garantida de Ciutadania; Desocupats de més de 45 anys en risc d'exclusió; Persones beneficiàries de l'Ingrés Mínim Vital; Joves de 16 a 30 anys en protecció).

Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil:

L'objectiu principal és promoure i mantenir la continuïtat formativa de les persones joves d'entre 16 a 29 anys, impulsant una millora molt substancial en els processos d'orientació, suport i mentoria, que inclou un acompanyament individualitzat de l'alumnat en risc d'abandonament escolar prematur o que ja hagin abandonat per tal de reconduir-los al sistema educatiu.

Carta de serveis – Orientació C-16/2025

Com accedir-hi?	
Presencialment:	carrer John F. Kennedy, número 8
Telefònicament:	93 480 80 50
Web municipal:	www.promodespi.cat
Correu electrònic:	promocio@sjdespi.net
Qui hi pot accedir?	
Totes les persones que s'adrecen a l'Ajuntament de Sant Joan Despí o a Promoció Econòmica per sol·licitar informació i ajut en l'àmbit de millorar la seva ocupabilitat.	
Persona responsable	
Club de Feina i Dispositiu Treball als barris Daniel Sánchez Daza / Mercedes Ruiz Osorio / Cristina Ferre Jordan	
Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil Marta Heras Gómez	
Programa MAIS Desiree García Trilla	
Responsable política: Míriam Espert Adscrita a l'Àrea de Governança i desenvolupament local	
Horaris i adreça	
Adreça: carrer John F. Kennedy, 8	
Horaris Club de feina	
Des de l'1 d'octubre fins al 31 de maig Dilluns i divendres de 9:30 a 13:30 i dimecres 9:30 a 13:30 i de 16:30 a 19:00 hores	
Des de l'1 de juny fins al 30 de setembre Dilluns, dimecres i divendres de 9:30 a 13:30 hores.	
Drets i deures dels usuaris i usuàries	
<ul style="list-style-type: none">• Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.• Dret a obtenir informacions clares, certes i completes.• Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions.• Dret a l'accés gratuït dels formularis de sol·licitud de feina, presencialment, per correu electrònic o a través del web.• Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.• Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals el ciutadà/na tingui un interès legítim.• Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals o de la ciutat, presencialment, a través del web municipal o via mail.• Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i dels serveis d'atenció ciutadana.• Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.• Deure de respectar els horaris del servei i els terminis fixats per a	

Carta de serveis – Orientació C-16/2025

convocatòries o citacions.

- Respectar l'ordre i les prioritats en les cues d'espera.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Deure de respectar l'ordre i els criteris d'atenció ciutadana.
- Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment administratiu o de selecció de personal.

Normativa reguladora

General

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPC).

Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.

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.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Ordenança de transparència i administració electrònica a Sant Joan Despí, aprovació inicial de modificació dia 20 de maig de 2021.

Club de feina

- Catàleg de Serveis 2024-2027, Diputació de Barcelona, Servei de Mercat de Treball.
- Plans Locals d'Ocupació 2024, Diputació de Barcelona
- Recull d'activitats persones i empreses de la Diputació de Barcelona
- Protocol general del Pla "Xarxa de Govern Locals 2024 - 2027" i les disposicions que el desenvolupen Diputació de Barcelona.
- Fons de prestació: Catàleg de Serveis de 2024-2027 Diputació de Barcelona, subvenció reguladora amb entitats locals amb aplicatiu Xaloc.

Programa Treball als Barris (Dispositius d'inserció)

- ORDRE TSF/171/2020, de 7 d'octubre, de modificació de l'Ordre TSF/122/2018, de 23 de juliol, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions destinades al Programa de suport als territoris

Carta de serveis – Orientació C-16/2025

amb majors necessitats de reequilibri territorial i social: Projecte Treball als Barris.

- Resolució EMT/1681/2023, d'11 de maig, per la qual s'obre la convocatòria per a l'any 2023 per a la concessió de subvencions destinades al Programa de suport als territoris amb majors necessitats de reequilibri territorial i social: Projecte Treball als Barris.

Programa MAIS

- RESOLUCIÓ EMT/3531/2023, d'11 d'octubre, per la qual es fa pública la convocatòria de l'any 2023 per a la concessió de subvencions al Programa de mesures actives d'inserció per a persones destinatàries de la renda garantida de ciutadania i persones en risc o en situació d'exclusió social (MAIS) (ref. BDNS 721495).

Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil

- Correcció d'errades a la Resolució EMT/3594/2023, de 19 d'octubre, per la qual s'obre la convocatòria per a l'any 2023 en relació amb les actuacions del Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil (SOC – SUPORT JUVENIL).
- Resolució EMT/3594/2023, de 19 d'octubre, per la qual s'obre la convocatòria per a l'any 2023 en relació amb les actuacions del Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil (SOC – SUPORT JUVENIL)
- Ordre EMT/211/2023, de 30 d'agost, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions destinades a la posada en marxa del Programa Suport a l'Ocupació Juvenil.

Compromisos de qualitat

- Garantir un tracte amable i confidencial per part de tot el personal d'atenció ciutadana.
- Oferir la informació de forma entenedora i concisa.
- Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior a 20 minuts en moments de màxima afluència i de 5 minuts en la resta de l'horari.

Indicadors de gestió i avaluació

Indicadors CLUB DE FEINA

- ✓ Nombre d'assistències al club de feina
- ✓ Nombre de sessions informatives prèvies a la inscripció borsa de treball

Indicadors de gestió càpsules i tallers formatius

- ✓ Nombre de càpsules/tallers formatius realitzades.
- ✓ Nombre de persones participants en els tallers/càpsules
- ✓ Grau de valoració dels tallers formatius mitjançant enquesta als assistents.

Indicadors de gestió formació professionalitzadora.

- ✓ Nombre de formacions professionalitzadores realitzades.

Carta de serveis – Orientació C-16/2025

- ✓ Nombre de participants de la formació.
- ✓ Grau de valoració de les formacions mitjançant enquesta als assistents

Indicadors atenció a les persones: Orientació laboral, assessorament i acompanyament en la recerca de feina.

- ✓ Nombre de persones ateses
- ✓ Nombre de persones noves al servei
- ✓ Nombre d'entrevistes realitzades: d'orientació, assessorament i acompanyament
- ✓ Nombre d'insercions
- ✓ Grau de satisfacció del servei

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al qual es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-los l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot completar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment: carrer Camí del Mig, número 9
Telefònicament: 93 480 60 00
Web municipal: www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: Febrer de 2025

Data de rendiment de comptes dels indicadors: Gener de 2026