

Carta de serveis – Orientació C-16/2026

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 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 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.	
Com accedir-hi?	
Presencialment:	carrer John F. Kennedy, número 8
Telefònicament:	93 480 80 50
Web municipal:	www.promodespi.cat
Correu electrònic:	promocio@santjoandespi.cat

Carta de serveis – Orientació C-16/2026

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 / Cristina Ferre Jordan / Carla Alloza González
Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil Marta Heras Gómez
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
• 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 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

Carta de serveis – Orientació C-16/2026

- 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 EMT/203/2024, de 25 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores 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.
- Resolució EMT/2761/2025, de 8 de juliol, per la qual s'obre la convocatòria per a l'any 2025 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.

Carta de serveis – Orientació C-16/2026

Programa de Suport a l'Ocupació 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.
- Resolució EMT/3594/2023, de 19 d'octubre, per la qual s'obre la convocatòria per a la concessió de la subvenció destinada al Programa de Suport a l'Ocupació Juvenil (SOC – SUPORT 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.
- ✓ 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.

Carta de serveis – Orientació C-16/2026

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 2026

Data de rendiment de comptes dels indicadors: Gener 2027