

## Carta de serveis – Orientació C-16/2021

### 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 Ubicat, Programa Treball als Barris (Dispositius d'inserció), Programa Renda Garantida de Ciutadania.

#### 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 Ubicat:** Acompanyament en la inserció i suport ocupacional per a la inclusió social, adreçat a totes aquelles persones de Sant Joan Despí en situació de recerca de feina, en situació d'atur o persones treballadores que volen millorar l'ocupació. S'ofereix orientació i acompanyament laboral individualitzada per a la recerca de feina a persones aturades o que volen millorar la seva ocupació. Programa cofinançat pel SOC.

**Programa treball als barris (Dispositius d'inserció):**

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

**Programa Renda Garantida de Ciutadania:** Desenvolupa els serveis laborals d'orientació, acompanyament i suport amb persones en risc d'exclusió social, específicament, persones destinatàries de la renda garantida de ciutadania, a fi de millorar el seu nivell d'ocupabilitat i aconseguir la inserció al mercat laboral, així com

## Carta de serveis – Orientació C-16/2021

assoliment d'autonomia personal, econòmica i social.

### Com accedir-hi?

Presencialment: carrer John F. Kennedy, número 8  
Telefònicament: 93 480 80 50  
Web municipal: [www.promodespi.cat](http://www.promodespi.cat)  
Correu electrònic: [promocio@sjdespi.net](mailto: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

#### Programa UBICAT

Desirée Garcia Trilla

#### Programa Renta Garantida

Anna Segarra Fisa

Responsable política: Judith Riera Román

Adscrit 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 10.15 a 13.30, dimecres 9.00 a 13.30 hores i de 16.30 a 19.00 i divendres de 9.00 a 13:30h

Des de l'1 de juny fins al 30 de setembre

Dilluns de 10.15 a 13.30h dimecres i divendres de 9.00 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.

## Carta de serveis – Orientació C-16/2021

- 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 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, dia 25 de

## Carta de serveis – Orientació C-16/2021

febrer de 2016.

### Club de feina

- Catàleg de Serveis 2020, Diputació de Barcelona, Servei de Mercat de Treball.
- Pla complementari de foment de l'ocupació i de suport a la integració social 2019-2020 – Línia 1 Formació
- Recull d'activitats persones i empreses de la Diputació de Barcelona
- Protocol general del Pla "Xarxa de Governos Locals 2020 - 2023" i les disposicions que el desenvolupen Diputació de Barcelona.
- Fons de prestació: Catàleg de Serveis de 2021-2023 Diputació de Barcelona, subvenció reguladora amb entitats locals amb aplicatiu Xaloc.

### Programa UBICAT

- Ordre TSF/143/2018, de 3 d'agost i Resolució TSF/2950/2020, de 16 de novembre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions per a la realització del Programa UBICAT.

### Programa Renda Garantida Ciutadania

- Contracte Programa. Serveis laborals per a persones destinatàries de la RMI.

### Programa Treball als Barris (Dispositius d'inserció)

- Resolució TSF/2902/2020, d'11 de novembre, per la qual s'estableixen les bases reguladores de les subvencions destinades al "Programa de suport als territoris amb majors necessitats de reequilibri territorial i social: Projecte Treball als Barris"
- 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 amb majors necessitats de reequilibri territorial i social: projecte Treball als Barris; modificada per l'Ordre TSF/171/2020, de 7 d'octubre.

### 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 de persones assistents 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.

## Carta de serveis – Orientació C-16/2021

- ✓ 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.

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](http://www.sjdespi.cat)  
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: gener 2021

Data de retiment de comptes dels indicadors: febrer 2022