

CARTA DE SERVEIS

GRAMEIMPULS SA

INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	5
4. Compromisos de qualitat	6
5. Compensacions en cas d'incompliment	7
6. Canals de participació	7
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	8
8. Normativa	8
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	8
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	8

1. Identificació

Nom del servei	Informació i Orientació - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Mercedes López de Coca, cap de Centre
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00; Divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
Telèfon / fax	934 681 565 / 934 661 597
Web / adreça electrònica	www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la nostra clientela, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

3. Serveis

3.1 Informació i Orientació sobre els recursos i tendències del mercat de treball

- Informació actualitzada sobre el mercat de treball.
- Ajuda per definir el vostre projecte de recerca de feina.
- Assessorament sobre les ocupacions més adequades per a les vostres capacitats i expectatives.
- Informació dels recursos formatius més adequats.
- Eines i recursos que us facilitin la presa de decisions i l'execució del vostre projecte de recerca activa de feina.
- Inscripció a l'Agència de col·locació.

3.2 Entrevistes individuals i sessions de grup

- Orientació personalitzada per donar resposta a la vostra demanda.
- Acompanyament en el vostre itinerari d'inserció.

3.3 Espai de recerca activa

Posem a la vostra disposició tot un seguit de recursos per trobar feina:

- Ordinadors amb connexió a internet , wifi i impressora.
- Ofertes de feina de la nostra borsa de treball.
- Premsa especialitzada actualitzada diàriament.
- Guies i directoris d'empresa.
- Diferents models de currículums, cartes de presentació i canals de recerca feina.
- Recursos formatius de la comarca.

Destinatari/àries: Persones en situació d'atur que cerquen feina i persones en actiu que volen millorar la seva situació professional inscrites al Servei d'Ocupació de Catalunya

Com sol·licitar el servei: Demanar cita prèvia en la recepció del Centre, per telèfon o correu electrònic

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	<1	1	*	*
2	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4	1	*	*
3	Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	100%	100%	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
4	<p>Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	9,63	9,49	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

En el Servei d'Informació i Orientació donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-la a la recepció del Centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: informacio@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Rebre un tracte de respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa on està participant de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Les queixes i suggeriments presentats per la via requerida han de ser estudiades i contestades pel personal corresponent.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la LOPD.

9.2 Responsabilitats

- Portar la documentació requerida per participar als diferents processos i programes que es porten a terme.
- Assistència a les actuacions programades i pactades conjuntament, en funció dels compromisos adquirits.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment

anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap de centre serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Modificacions als apartats de compensacions en cas d'incompliments i els canals de participació.	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Informació complementària a www.gramenet.cat