



### 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

#### 3.1 Cursos de Formació Ocupacional (Certificats de professionalitat ) i cursos per a joves

Formació gratuïta.

Pràctiques professionals no laborals en empreses a la finalització del curs.

Formació de qualitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.

Aules homologades per impartir els Certificats de professionalitat.

Docents amb una llarga experiència professional per a la impartició del curs i per a l'acompanyament a les pràctiques en empreses.

##### Cursos de Nivell 1

- Operacions bàsiques de restaurant i bar
- Operacions bàsiques de cuina

##### Cursos de Nivell 2

- Cuina

##### Cursos de Nivell 3

- Sommelieria

Destinatari/àries	Persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació i joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat), sense l'ESO preferentment, i/o sense o amb escassa experiència laboral.
Com sol·licitar el servei	A les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic 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 agost) Tel. 934 661 565 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

#### 3.2 Cursos per a persones aficionades a la cuina dins l'espai " Passió per la cuina "

Sessions monogràfiques sobre tècniques i receptes de cuina.

Destinatari/àries	Totes les persones que desitgin millorar les seves competències culinàries.
Com sol·licitar el servei	A les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30-14.00 i de 15.00 a 17.00; divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost) Tel. 934 661 565 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

### 3.3 Formació contínua per a professionals de la restauració

Oferim recursos als restauradors de la ciutat per millorar la gestió i renovar l'oferta gastronòmica.

Destinatari/àries	Professionals de la restauració
Com sol·licitar el servei	A les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic 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 agost) Tel. 934 661 565 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per a mesurar els compromisos	Objectiu anual
Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Oferir cursos de formació contínua adreçats a professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i la renovació de l'oferta gastronòmica.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/àries.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal i a [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat) a final d'any.

### 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.

## **6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei**

L'Escola de Restauració dona a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de l'Escola ([www.restauraciosantacoloma.cat](http://www.restauraciosantacoloma.cat)) i de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)), i l'exposa 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:

- Suggestions adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web:  
[www.restauraciosantacoloma.cat/suggestions/](http://www.restauraciosantacoloma.cat/suggestions/)
- 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: [hosteleria@grameimpuls.cat](mailto:hosteleria@grameimpuls.cat)
- Escrits a les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

## **7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto: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 específica del servei**

La normativa que condiona tots els serveis està publicada a l'apartat anomenat normativa de la pàgina web del SOC.

## **9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts**

### **9.1 Drets**

- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que el subvencionen, de la convocatòria a la qual pertany el programa, del calendari del curs, de l'adreça i els horaris.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Ser convocat a les proves de selecció i rebre els resultats de les proves.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuari/àries d'acord amb la LOPD.



## 9.2 Deures

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per a les proves de selecció com per a la realització del curs.
- Acatar la normativa del centre i de l'entitat que subvenciona.

## 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Glòria Aixelà Sala, la cap del Centre.