



Ajuntament de
Castellar del Vallès

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI LOCAL D'OCUPACIÓ (SLO) DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLAR DEL VALLÈS

Aprovació: Resolució d'alcaldia núm. 234 de 23/2/2023, i posterior resolució de rectificació d'errada material núm. 241 de data 24/2/2023

-Publicat: BOPB 28/2/2023

NOM DEL SERVEI

Servei Local d'Ocupació (SLO)

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI: MISSIÓ I OBJECTIUS

El Servei local d'Ocupació de l'Ajuntament de Castellar del Vallès te per missió promoure la millora contínua de l'ocupabilitat de les persones mitjançant l'orientació professional i la formació qualificadora i establir vincles de col·laboració amb les empreses per detectar les seves necessitats de personal i oferir-los mà d'obra qualificada per cobrir les seves vacants

BREU DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Castellar del Vallès ofereix un servei integral a les persones i a les empreses en matèria d'ocupació i formació i actua com a agent intermediari en el mercat de treball.

WEB DEL SERVEI

www.castellarvalles.cat

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

- Orientació i assessorament laboral
- Formació Ocupacional
- Intermediació-Borsa de Treball
- Assistència en matèria de tramitació electrònica

LEGISLACIÓ APLICABLE

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

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea d'Ocupació i Formació - Regidoria de Treball



Ajuntament de
Castellar del Vallès

EQUIP TÈCNIC

- Responsable del SLO
- 3 tècniques d'ocupació
- 1 tècnica de formació
- 1 auxiliar administrativa

ALTRES UNITATS IMPLICADES

Àrea d'empresa, serveis socials, educació i joventut.

CANALS DE PRESTACIÓ (adreces i horaris)

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores

Presencial: C/ Portugal, 2 b

Telefònic: 937 144 040

Whatsapp: 678 031 899

C/e del Servei: mluque@castellarvalles.cat

Telemàtic: <http://www.castellarvalles.cat/>

PERSONES DESTINATÀRIES

Ciutadania de Castellar del Vallès i de Sant Llorenç Savall en edat laboral.

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Demanant cita prèvia:

- Presencialment a l'Espai Tolrà, C/ Portugal nº 2
- Telefònicament: 937 144 040
- Telemàtic: <https://formularis.diba.cat/diba/el/sollicitud-contacte-amb-servei-local-ocupacio>

COST PER L'USUARI (CONDICIONS D'ACCÉS)

L'accés al Servei Local d'Ocupació és lliure i gratuït.

COST DEL SERVEI

Fixat per pressupost municipal anual www.castellarvalles.cat/pressupost.

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

- Presencial: Espai Tolrà, C/ Portugal nº 2
- Telefònic: 937 144 040



Ajuntament de
Castellar del Vallès

- Whatsapp: 678 031 899
- Correu electrònic del Servei: mluque@castellarvalle.cat
- Telemàtic: <http://www.castellarvalles.cat/>
- Xarxes socials:
 - Instagram: @femcastellar
 - Facebook: Ajuntament de Castellar del Vallès
 - LinkedIn: <https://linkedin.com/company/slo-castellar-delvall%C3%A8s>

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

- Presencial: Espai Tolrà, C/ Portugal nº 2
- Telefònic: 937 144 040
- Whatsapp: 678 031 899
- Correu electrònic del Servei: mluque@castellarvalle.cat
- Telemàtic: <http://www.castellarvalles.cat/>
- Xarxes socials:
 - Instagram: @femcastellar
 - Facebook: Ajuntament de Castellar del Vallès
 - LinkedIn: <https://linkedin.com/company/slo-castellar-delvall%C3%A8s>

TERMINI DE RESPOSTA DELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

10 dies hàbils.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Teniu **dret** a:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als



Ajuntament de
Castellar del Vallès

- serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el **deure** de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT

Concreció dels compromisos de qualitat del Servei

1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda al SLO amb un mínim de 8 sobre 10.
2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès amb un mínim de 8 sobre 10.
3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de l'assessorament i l'orientació laboral amb un mínim de 8 sobre 10.
4. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de les accions formatives i els tallers amb un mínim de 8 sobre 10.
5. Garantir que les persones usuàries valorin la comunicació i l'atenció a través del whatsapp amb un mínim de 8 sobre 10.
6. Garantir que almenys en el 90% dels casos les persones usuàries tinguin una primera entrevista en un termini de 5 dies hàbils.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

SISTEMA DE SEGUIMENT

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta	Web: www.castellarvalles.cat Web ajuntament: apartat Govern Obert / Castellar en xifres
Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Regidoria de Responsabilitat Social



Ajuntament de
Castellar del Vallès

Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís

Compromís 1, 2, 3 i 5. L'enquesta es farà de forma quadrimestral a les noves persones usuàries mitjançant correu electrònic i/o whatsapp a les persones registrades al servei. El responsable de la recollida de dades serà el Servei Local d'Ocupació i la responsable del seguiment serà la Regidoria de Responsabilitat social que farà un informe sobre les respostes obtingudes a l'enquesta. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 4. L'enquesta es farà de forma quadrimestral a les persones que han participat en una acció formativa o taller mitjançant correu electrònic i/o whatsapp. El responsable de la recollida de dades serà el Servei Local d'Ocupació i la responsable del seguiment serà la Regidoria de Responsabilitat social que farà un informe sobre les respostes obtingudes a l'enquesta. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 6. La recollida de dades es farà de forma quadrimestral a partir de la base de dades Xaloc. El responsable de la recollida de dades serà el Servei Local d'Ocupació i la responsable del seguiment serà la Regidoria de Responsabilitat social que farà un informe sobre les respostes obtingudes a l'enquesta.

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

VIGÈNCIA I REVISIÓ DE LA CARTA

Aquesta carta serà aprovada per Decret d'Alcaldia i entrarà en vigor des de la publicació oficial al BOPB. Mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.