

Servei de Formació Ocupacional

Ajuntament de Sant Celoni

Carta de serveis



VERSIÓ 1



Ajuntament de
Sant Celoni

Control del document

Elaborat per:	Diputació de Barcelona, Subdirecció de Modernització Corporativa i Pública Servei de Formació Ocupacional Oficial i Ajuntament de Sant Celoni, Servei de Formació Ocupacional
Data de creació	10/05/2017
Control de versions	Data: 10/05/2017
Descripció:	Versió 1
Estat formal	Aprovada Ple de 22 de març de 2018
Nivell accés a la informació	Públic
Expedient	-
Títol	Servei de Formació Ocupacional de l'Ajuntament de Sant Celoni. Carta de Serveis.
Fitxer	Carta de Serveis_V1.pdf
Control de còpies	Només les còpies electròniques disponibles al web de l'Ajuntament de Sant Celoni, garanteixen la validesa i actualització del document.
Drets d'autor	Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement- No comercial- Sense obres derivades 3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure'n una còpia, visiteu: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca .

Contingut d'aquesta Carta de serveis

Contingut de la Carta de serveis	2
On som i com contactar	3
Missió, visió i valors del Servei de Formació Ocupacional	4
Política de qualitat del Servei de Formació Ocupacional	5
Els objectius estratègics 2017-2022 del Servei de Formació Ocupacional (PENDENT ELABORACIÓ PLA ESTRATÈGIC)	5
El Servei de Formació Ocupacional certificat en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015	6
Drets i deures de les persones usuàries	7
Legislació general aplicable	7
Serveis que s'ofereixen	8
Els compromisos del Servei de Formació Ocupacional amb la persona usuària	9
Mecanismes de reclamació i participació sobre la Carta de serveis	10
Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos de la Carta de serveis	11

On som i com contactar



Adreça:

Carrer de Montserrat, 28, 08470 Sant Celoni, Barcelona



Web del Servei de Formació Ocupacional:

<http://www.santceloni.cat/formacioocupacional>

Web Seu Electrònica de l'Ajuntament:

<http://www.santceloni.cat/tramits.php>



Adreça electrònica:

formacio@santceloni.cat



Telèfon: 93 867 41 75

Responsable polític:

Laura Costa, regidora de Comunicació i Promoció Econòmica

Responsables tècnics:

Inés Balaguer, coordinadora de l'Àrea de Promoció Econòmica

Glòria Martori, tècnica de Formació Ocupacional

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores



Missió, visió i valors del Servei de Formació Ocupacional

La **missió** del servei de Formació Ocupacional de l'Ajuntament de Sant Celoni es basa en els principis següents:

- Millorar la **FORMACIÓ** professional de la població jove i adulta, per tal que adquireixin les competències necessàries per respondre de forma satisfactòria a les necessitats canviants del mercat laboral.
- Millorar l'**OCUPABILITAT** dels ciutadans i ciutadanes dotant-los de recursos per facilitar el seu accés al món laboral i la millora del seu perfil professional.
- Donar suport a la millora de la **COMPETITIVITAT** de les empreses de la zona, promovent la capacitació de la ciutadania.



Treballem per ser referents de l'administració pública local del Baix Montseny en la prestació de serveis de formació ocupacional, sent aquesta la nostra **visió**.

Per aconseguir la nostra visió, treballem dia a dia amb els **valors** següents:

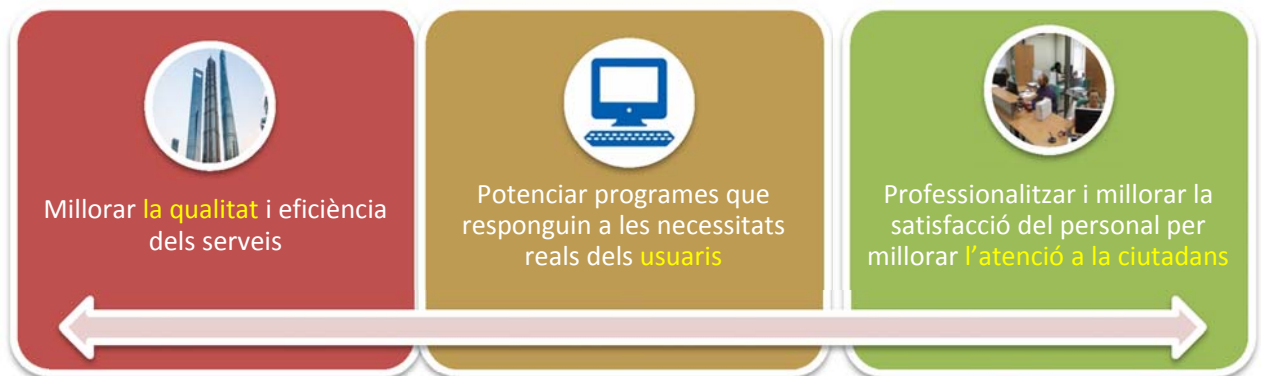
- Ser **eficients**, donant respostes resolutives en el menor temps possible a les persones usuàries
- Treballar amb **honestedat, integritat i transparència** en la gestió i administració.
- Treballar amb orientació a l'usuari, establint aptituds d'**empatia i assertivitat**.
- Treballar amb un enfocament a la **millora continua i de qualitat**.

Política de qualitat del Servei de Formació Ocupacional

Tota persona de l'equip humà del Servei de Formació Ocupacional de l'Ajuntament de Sant Celoni ha de tenir com a objectiu la **plena satisfacció de les persones usuàries i aconseguir la màxima eficiència** per a cadascun dels serveis realitzats en un **marc de millora contínua**.

Per aconseguir aquesta fita, el Servei de Formació Ocupacional orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries, **comprometent-se a satisfer els requisits aplicables** i a realitzar una millora del sistema de gestió de forma contínua.

Els objectius estratègics 2017-2022 del Servei de Formació Ocupacional (PENDENT ELABORACIÓ PLA ESTRATÈGIC)



El Servei de Formació Ocupacional certificat en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015

ISO 9001:2015. El seu significat

La ISO 9001:2015 és una norma internacional de prestigi que fomenta i fa de referent per aquells que volen aconseguir una gestió de qualitat a les seves organitzacions. L'adopció d'aquesta norma és voluntària i és una decisió estratègica per la nostra organització. Els beneficis són múltiples, des d'ajudar-nos a proporcionar serveis que realment satisfacin als nostres usuaris fins a tenir un enfocament en la millora contínua dels nostres serveis.



Abast del sistema de gestió ISO 9001:2015 al Servei de Formació Ocupacional

El Servei de Formació Ocupacional de l'Ajuntament de Sant Celoni determina els límits i aplicabilitat de la norma ISO 9001:2015 tenint en compte les qüestions internes i externes del context de l'organització, els requisits de les seves parts interessades i la naturalesa dels seus productes i serveis.

Per això, determina que són aplicables tots els requisits de la norma ISO 9001:2015 i per tots els seus serveis, que es detallen en aquesta carta, a excepció dels requisits 7.1.5 de recursos de seguiment i mesura i 8.3 de disseny i desenvolupament de productes i serveis, en tant que el Servei de Formació Ocupacional no realitza ni són necessàries aquestes activitats per a l'execució dels seus serveis.

Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Tenir garantida l'accessibilitat als serveis.
- Ser atès amb respecte.
- No patir discriminació de cap tipus.
- Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol servei de competència de l'Ajuntament.
- Presentar queixes o suggeriments sobre els serveis.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals.
- Disposar d'accés a les eines i recursos tecnològics dels serveis.
- Conèixer la identitat del personal de l'Ajuntament.

Deures:

- Comprometre's a l'assistència i aprofitament de les accions formatives.
- Comportar-se amb civisme i respecte amb les persones i instal·lacions.
- Presentar els documents i dades necessàries per la gestió o tramitació, de manera adequada.
- Utilitzar els equips informàtics i l'accés a internet de l'Ajuntament per finalitats vinculades amb la inserció laboral o de formació.

Legislació general aplicable

Protecció de dades de caràcter personal: Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre.

Transparència, accés a la informació pública i bon govern. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Procediment administratiu comú de les administracions públiques: Llei 39/2015.

Règim jurídic del sector públic: Llei 40/2015.

La regulació específica vigent en matèria formació ocupacional.

Serveis que s'ofereixen

Formació ocupacional



- **Descripció bàsica del servei:** formació qualificadora per a col·lectius en situació d'atur o actius de famílies professionals diverses.

Incloent pràctiques en empreses del sector professional en el qual es formi la persona usuària.

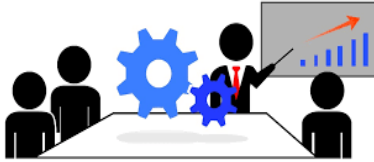
L'oferta formativa vigent es pot consultar presencialment al Servei de Formació Ocupacional o bé a través de:

<http://www.santceloni.cat/formacioocupacional>

- **Requisits d'accés al servei:**
 - Ser major de 16 anys
 - Demandant d'ocupació al SOC (DONO)
- **Procediment d'accés:**
 - Inscripció al curs, a través del formulari de la web, a través de l'adreça electrònica ([formacio@santceloni.ca t](mailto:formacio@santceloni.cat)) o presencialment al Servei de Formació Ocupacional
 - Presentació de la documentació requerida segons la convocatòria
 - Superació de la prova de selecció



El compromís del Servei de Formació Ocupacional amb la persona usuària



Compromís: Programar accions formatives el més adaptades possibles a les necessitats del mercat laboral i al perfil de les persones potencialment usuàries del servei.

Objectiu: Executar un mínim de 2 accions formatives ocupacionals anuals.

Indicador: Nombre d'accions formatives ocupacionals realitzades anualment.



Compromís: Oferir formació de qualitat a les persones usuàries.

Objectiu: Obtenir valoracions globals mitjanes superiors al 3 sobre 4 a l'enquesta de satisfacció .

Indicador: Mitjana de valoració global de les accions formatives a l'enquesta de satisfacció.



Queixes i suggeriments

Compromís: Respondre amb agilitat les reclamacions i suggeriments a les persones usuàries.

Objectiu: Respondre el 100% de les reclamacions i suggeriments que entrin formalment per instància al Registre General d'Entrada o a la Seu Electrònica de l'Ajuntament en menys de 15 dies hàbils.

Indicador: % de reclamacions i suggeriments amb resposta en menys de 15 dies hàbils.

Mecanismes de reclamació i participació sobre la Carta de serveis

El Servei de Formació Ocupacional de l'Ajuntament de Sant Celoni posa a la disposició de la ciutadania mitjans per a la reclamació en cas d'incompliment dels compromisos de la Carta de serveis.

Així mateix, ofereix mecanismes de participació pel desenvolupament i millora de la Carta de serveis a través dels mateixos canals que les reclamacions o bé mitjançant les enquestes de satisfacció.

Canals per realitzar la reclamació o suggeriment:



Presencialment:

- Instància genèrica al Registre General d'Entrada de l'Ajuntament
- Bústia de reclamacions i suggeriments de Sax Sala



Telemàticament:

- Instància genèrica de la Seu Electrònica de l'Ajuntament
- Web del Servei de Formació Ocupacional a l'apartat "ajuda'ns a millorar"

Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos de la Carta de serveis

Es publicarà anualment a la web municipal els resultats dels indicadors dels compromisos, amb un màxim de retard de 3 mesos.