

CARTA DEL SERVEI CENTRE FORMACIÓ I TREBALL

En el Centre de Formació i Treball formem a totes aquelles persones que volen aprendre un ofici alternant la part teòrica i pràctica, o reciclar-se professionalment.

Oferim cursos que us ajudaran a adquirir uns coneixements teòrics i pràctics, i les tècniques necessàries per desenvolupar el vostre ofici, dins de programes que garanteixen l'adquisició d'hàbits laborals i d'experiència professional per tal de facilitar la vostra integració i inserció en el mercat de treball actual.

1. Identificació

Nom del servei	Formació i Treball - 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	Amelia Fabregà Llenín – Cap de centre afabrega@gameimpuls.cat
Adreça	Av. Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a divendres de 8 a 15 h
Telèfon / fax	93 468 03 17
Web / adreça electrònica	www.gameimpuls.cat formaciotreball@gameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, 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: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1 Formació Ocupacional

- **CASA D'OFICIS.** Programa mixt de formació i treball que té com a finalitat la realització d'obres o serveis públics que aportin un benefici social a la ciutat.
- **Cursos de formació ocupacional (FOAP)** per a persones prioritàriament desocupats/des, en especialitats ajustades a les necessitats del mercat laboral.
- **Acompanyament a la inserció**

3.2 Plans d'Ocupació

Gestió de contractacions subvencionades pel SOC i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Àmbits d'actuació:

- Medi ambient, energies i sostenibilitat.
- Manteniment i reparació d'habitatge.
- Ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).
- Serveis de proximitat i atenció a les persones.

Destinatari/àries Persones en situació de desocupació i joves de 16 a 24 anys en situació de desocupació

Com sol·licitar el servei En 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. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
formaciotreball@grameimpuls.cat

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir una formació de qualitat, impartida per un equip humà amb una llarga experiència professional.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana $\geq 7'5$ sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any. www.grameimpuls.cat

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 poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

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

En el Centre de Formació i Treball donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-les 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:

- Suggeriments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: formaciotreball@grameimpuls.cat
- Mitjançant 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, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa específica del servei

Les normes reguladores dels serveis que ofereix el Centre de Formació i Treball estan publicades en el **Servei d'Ocupació de Catalunya** (www.oficinadetreball.cat) en l'apartat de la **Normativa específica** de l'any que s'executaran aquests serveis.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Inscriure's a la convocatòria complint els requisits de participació.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- Ser atès amb eficàcia, eficiència i claredat.
- Ser informat del contingut dels programes: tipus d'accions formatives o especialitats, calendari, horaris i lloc de realització.
- Ser informat dels resultats de la selecció i de demanar una revisió.
- A comunicar qualsevol incidència o suggeriment sobre el funcionament de la selecció.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Deures

- Respectar tot el procediment de la selecció .
- Informar si no es pot presentar a la citació establerta.
- Complir amb l'assistència el dia i hora de les citacions.
- Presentar tota la documentació requerida.
- Complir amb la normativa interna vigent.

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 seu contingut serà revisat i actualitzat 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 la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és Amelia Fabregà Llenín, la cap del centre.