


CARTA DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

El servei d'Informació i Orientació laboral dóna atenció individualitzada a les persones demandants d'ocupació i les orienta sobre les tendències del mercat laboral, mitjançant l'Observatori del Mercat de Treball, i sobre les diferents opcions de que disposen per iniciar el seu procés d'inserció.

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 mlopez@grameimpuls.ca
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
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	93 468 15 65 / 93 466 15 97
Web / adreça electrònica	www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels 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 Informació i Orientació sobre els recursos i tendències del mercat de treball

- Informació actualitzada sobre el mercat de treball.
- Ajuda per definir el teu projecte de recerca de feina.
- Assessorament sobre les ocupacions més adequades per a les teves capacitats i expectatives.
- Informació dels recursos formatius més adequats per a tu.
- Eines i recursos que et facilitin la presa de decisions i l'execució del teu 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 seva demanda.
- Acompanyament en el seu itinerari d'inserció.

3.3 Espai de recerca activa

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

- Ordinadors amb connexió a internet, wi-fi 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 de 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 davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	Temps de resposta (nombre de dies)	< 1 dia
Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini de deu dies laborals	Nº de dies des de la petició fins l'inici	≤10 dies laborals.
Donar d'alta a l'Agència de col·locació a les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	% de persones inscrites sobre el total de persones donades d'alta	100% persones
Dissenyar per a totes les persones usuàries, un itinerari adaptat a les seves necessitats.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	≥ 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 Servei d'Informació i Orientació 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:

- Suggestions adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggestions/
- 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: informacio@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

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

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

9.1 Drets

- Ser tractats amb respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa on esta 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 a la LOPD.

9.2 Deures

- Portar la documentació requerida per poder 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. 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 tingui 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 Mercedes López Coca, la cap del centre.