

1. Identificació del servei

Denominació:	Servei local d'ocupació		
Descripció:	El Servei local d'ocupació és el conjunt de prestacions ofertes per l'Ajuntament del Masnou, en el marc general del sistema d'ocupació de Catalunya, per a promoure i desenvolupar la política d'ocupació municipal i per a garantir uns serveis ocupacionals de qualitat a les persones i empreses de la Vila, dins d'una estratègia global de desenvolupament econòmic, orientada a la consecució de l'objectiu de la plena ocupació i el benestar social.		
Missió:	El Servei local d'ocupació té com a missió promoure l'ocupació, millorar les habilitats de les persones treballadores del municipi, ocupades i desocupades, i facilitar la seva inserció laboral per contribuir al desenvolupament econòmic i social de la comunitat.		
Persones destinatàries:	Veïns i veïnes i empreses del municipi del Masnou.		
Regidoria responsable:	2051	Promoció econòmica i turisme	
Departament responsable:	2.50.00.00.00	Promoció econòmica	

2. Accés al servei

Ubicació:	Edifici Centre Carrer d'Itàlia 50, 1a planta 08320 El Masnou		
Web:	https://www.elmasnou.cat/temes/ocupacio		
Telèfon:	93 557 17 60		
Correu electrònic:	serveiocupacio@elmasnou.cat		
Horari d'atenció al públic:	Horari ordinari: Matins: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Tardes: Visites concertades. Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08): Matins: De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores. Per evitar possibles esperes, es recomana demanar cita prèvia.		



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
24100.11	Informació i orientació professional. Club de la Feina.
24100.21	Borsa de treball.
24100.22	Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal
24100.23	Pràctiques laborals
24100.51	Formació contínua i reciclatge professional.
24100.61	Foment, sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació

24100.11	Informació i orientació professional. Club de la Feina.	
	Descripció:	Actuacions personalitzades d'informació, acompanyament, motivació i assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona usuària, li permeten de conèixer-ne les capacitats, els interessos i el perfil ocupacional, i gestionar-ne l'itinerari de qualificació, en la recerca d'ocupació o en la posada en marxa d'iniciatives empresarials. Aquestes actuacions s'articulen sobretot a través del Club de la Feina , un espai dinamitzat per personal especialista que disposa també de recursos per cercar feina de forma autònoma: ordinadors connectats a Internet, impressores, telèfons i accés a les publicacions d'ofertes de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i de les principals borses de treball d'accés públic. També s'hi realitzen sessions de grup d'acollida, tallers monogràfics i altres activitats.
	Persones destinatàries:	Qualsevol veí o veïna del Masnou.
	Horari d'atenció:	Atenció al públic: • Matins, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.30 hores. • Tardes, dimarts i dijous de 15.30 a 18.00 hores. Cal concertar cita prèvia.
	Requisits d'accés:	• Tenir 16 anys o més. • Concertar una cita per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic.
	Documents a aportar:	Inicialment, cap.
	Prestació obligatòria:	No
	Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
	Pagament:	No

24100.21	Borsa de treball.	
	Descripció:	Servei d'intermediació laboral del Servei Local d'Ocupació que es realitza a través de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) de la Diputació de Barcelona, així com d'altres recursos similars. Des del servei s'acompanya les persones usuàries en el seu procés de millora de l'ocupabilitat per a la inserció al mercat de treball. Quan les empreses que busquen personal ho demanen, es presenten les candidatures que més s'ajusten a cada perfil sol·licitat.
	Persones destinatàries:	Qualsevol veí o veïna del Masnou.
	Requisits d'accés:	• Tenir 16 anys o més. • Concertar una cita per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic o bé inscriure's a una sessió d'acollida del Servei Local d'Ocupació.
	Documents a aportar:	Inicialment, cap.
	Prestació obligatòria:	No
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No



24100.22 Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal

Descripció:	Servei d'intermediació laboral ofert pel Servei Local d'Ocupació a les empreses en els processos de selecció de personal: Assessorament sobre els perfils professionals més adequats per les seves necessitats. Primera selecció de les candidatures que més s'ajusten al perfil ofert per l'empresa, entre les existents a la borsa de treball. Suport en els tràmits de contractació. Seguiment de les persones que siguin contractades. Orientació en les possibilitats de formació de la plantilla de l'empresa. Assessorament en l'aplicació de la quota de reserva del 2% de personal a persones amb discapacitat, si s'escau.
Persones destinatàries:	Qualsevol empresa.
Requisits d'accés:	Cal que l'empresa estigui donada d'alta a la borsa d'empreses col·laboradores del Servei Local d'Ocupació. A tal efecte s'ha de concertar una visita inicial. Les empreses col·laboradores poden accedir al servei directament.
Documents a aportar:	La necessària per a donar resposta a la demanda de l'empresa.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

24100.23 Pràctiques laborals

Descripció:	Organització de pràctiques en empreses orientades a adquirir competències que millorin l'ocupabilitat de les persones, tant si es troben en actiu com si estan en situació d'atur.
Persones destinatàries:	Persones usuàries del Servei Local d'Ocupació que estiguin participant en un itinerari d'orientació o realitzant formació professionalitzadora.
Ubicació:	Les pràctiques es realitzaran a les ubicacions adients en cada cas.
Horari d'atenció:	Les pràctiques es realitzaran d'acord amb els horaris que correspongui en cada cas.
Requisits d'accés:	Ser persona usuària del Servei Local d'Ocupació.
Documents a aportar:	Cap, inicialment.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

24100.51 Formació contínua i reciclatge professional.

Descripció:	Accions formatives per la millora i l'adquisició de competències tècniques, transversals i d'accés a la feina.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona.
Horari d'atenció:	Segons cada acció formativa o programa de pràctiques.
Requisits d'accés:	• Tenir 16 anys o més. • Preinscriure's i haver estat admès a l'acció formativa o programa de pràctiques.
Documents a aportar:	Els que s'indiquin a la convocatòria de cada acció formativa o programa de pràctiques.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

24100.61	Foment, sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació	
Descripció:	Programes i actuacions adreçades al foment de l'ocupació i a millorar les possibilitats d'inserció laboral de col·lectius en situació de vulnerabilitat (com per exemple, subvencions i plans d'ocupació). També es realitzen actuacions orientades a sensibilitzar sobre problemàtiques relatives a l'ocupació (com la igualtat i la no discriminació, la conciliació de la vida familiar i laboral, l'atur de llarga durada, l'accés del jovent al món del treball...) i a incentivar l'adopció d'accions innovadores per les empreses i les persones en procés de recerca de feina.	
Persones destinatàries:	Públic general o empreses.	
Ubicació:	Depèn de cada acció.	
Horari d'atenció:	Depèn de cada acció.	
Requisits d'accés:	Normalment, cal la preinscripció a les diferents accions que s'organitzen, adreçant-se al Servei Local d'Ocupació.	
Documents a aportar:	Cap en particular.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	No	

4. Drets i deures de les persones usuàries	
Drets:	Són drets de les persones usuàries del Servei local d'ocupació: • Disposar de serveis accessibles. • Ser atesos amb respecte i deferència. • Ser atesos en els idiomes oficials de la comunitat autònoma. • No ser discriminats de cap forma. • Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol dels serveis. • Poder presentar queixes o suggeriments sobre els serveis. • Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades. • Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials dels serveis, d'acord amb la seva disponibilitat. • Conèixer la identitat de les persones que treballen als serveis.
Deures:	Són deures de les persones usuàries del Servei local d'ocupació: • Tractar respectuosament les persones que treballen als serveis. • Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries. • Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents. • Aportar la documentació i les dades necessàries per a dur a terme les gestions i tràmits propis dels serveis segons els criteris que es defineixin i de forma llegible. • Proporcionar informació real i fiable.
Canals de participació:	L'Ajuntament disposa d'un Consell de Promoció Econòmica, òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit del foment del desenvolupament socioeconòmic del territori, que té com a eixos principals la millora de l'ocupació, la consolidació del teixit empresarial, i la dinamització turística i comercial, així com totes aquelles iniciatives relacionades amb les entitats representatives dels sectors comercial, de restauració, empresari

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	001	Garantir que totes les sol·licituds de les empreses usuàries del servei d'assistència i orientació en la selecció de personal es responen en un termini màxim de 5 dies des de la seva recepció.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.
	003	Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball se les deriva a les ofertes a les que s'inscriuen en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la data de la inscripció, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles.
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.
	004	Garantir que no es cancel·larà cap acció formativa del servei d'ocupació que s'hagi programat, sempre que hi hagi el nombre mínim previst d'inscripcions.
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	005	Obtenir a les enquestes a les persones usuàries una puntuació mínima de 8 pel que fa al grau de satisfacció general amb el servei.

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	L'equip humà del servei té com a objectiu satisfer plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de millora contínua. Per aconseguir aquesta fita, orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es compromet a satisfer els requisits aplicables i a millorar el servei de forma contínua, a partir del seguiment dels resultats i l'avaluació d'aquesta carta de serveis.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origenen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa autonòmica:	Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
-----------------------	--

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2024000230
Data d'aprovació:	27/06/2024
Data de publicació al BOPB:	27/06/2024
Data d'entrada en vigor:	27/06/2024