

Descripció

El Servei d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç engloba totes aquelles actuacions que fan referència a la promoció del desenvolupament econòmic local i la creació d'ocupació.



Destinataris *Ciutadania i empreses.*

Línies del servei

Serveis a persones:

- » Foment de l'ocupació. Polítiques actives d'ocupació i projectes ocupacionals.
- » Dispositiu d'orientació laboral del programa "Treball als Barris".
- » Servei d'orientació professional i assessorament individual i en grup per a la recerca de feina.
- » Borsa de treball. Intermediació laboral entre empreses i persones en recerca de feina.
- » Formació ocupacional. Cursos, tallers, sessions informatives de millora de coneixements i competències professionals.
- » Gestió de pràctiques educatives a realitzar a l'Ajuntament.
- » Club de feina. Espai de recursos laborals i equipaments informàtics per a la recerca de feina.

Serveis a empreses:






- » Borsa de treball. Intermediació laboral entre empreses i persones inscrites al servei.
- » Informació sobre incentius, ajuts i subvencions d'altres administracions.
- » Promoció del teixit empresarial municipal.
- » Línies d'ajuts a emprenedors per a la posada en marxa d'una activitat econòmica i per a la contractació de nou personal.

Servei al teixit comercial:

- » Dinamització del comerç local.
- » Suport i col·laboració en les accions de promoció organitzades per la Unió de Botiguers de Montornès.

Cost per a l'usuari Gratuït.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	Telefònic	93 572 11 70
	Correu electrònic	ocupacio@montornes.cat
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Equip tècnic	4 Tècnics/ques d'orientació laboral 1 Tècnica de formació 1 Integrador/a social 1 Auxiliar administratiu
Departament responsable	Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç
Àrea responsable	Àrea d'Acció Social

Drets i deures

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- 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, obtenint 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 serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- 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 a convocatòries o citacions.
- 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.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Garantir que el temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i entrevista per emprenedoria no serà superior a 10 dies hàbils.

Garantir que el temps d'espera no serà superior a 48 hores per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud.

Garantir que el temps mig d'espera de tancament d'una oferta no serà superior a 30 dies.

Garantir que el grau de satisfacció de persones, emprenedors i empreses usuàries participants en programes i accions el valorin amb un resultat de 7 sobre 10.

Indicadors

Temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i per emprenedoria no superior a 10 dies hàbils.

Temps mig d'espera per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud no superior a 48 hores.

Temps mig d'espera de tancament d'una oferta no superior a 30 dies hàbils.

Valoració del grau de satisfacció dels participants en programes i accions.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022