

CARTA DE SERVEIS

PROMOCIÓ ECONÒMICA

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona Administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

2. MISSIÓ I SERVEIS

- Missió

Impulsar el desenvolupament local i la promoció econòmica de Sabadell oferint suport a les persones per ajudar-les a canviar de feina o incorporar-se al mercat treball, i suport a les empreses per a que neixin i es consolidin al territori i alhora generin ocupació.

- Serveis

Els nostres serveis s'emmarquen en aquests àmbits d'actuació:

Formació

Programa de formació presencial i on-line de diferents especialitats obert a persones que desitgin actualitzar coneixements i adquirir noves eines per millorar les seves competències professionals. Aquests són els serveis més destacats:

- a) Formació per a persones majors de 16 anys, prioritàriament en situació d'atur, amb la possibilitat d'obtenir un certificat de professionalitat.
- b) Formació contínua a mida de les empreses i per a les persones majors de 16 anys que volen millorar la seva qualificació.
- c) Formació per a joves que han abandonat els estudis sense obtenir-ne una titulació o que un cop obtinguda volen incrementar les seves possibilitats d'incorporació al mercat laboral.
- d) Formació tecnològica amb opció d'acreditar competències digitals.
- e) Formació a distància d'un ampli ventall de cursos optant a un Certificat d'Aprofitament emès pel Ministeri d'Educació.

A través de l'apartat web <http://www.vaporllonch.cat/calmolins> es pot consultar tota l'oferta formativa vigent.

Ocupació

Programes d'un ampli ventall d'oficis que permet als participants tenir un contracte laboral de l'administració pública per a realitzar obres i serveis per a la ciutat. El requisit ineludible per participar és estar en situació d'atur i en funció de cada programa també hi ha altres condicionants, com per exemple, estar empadronat/da a Sabadell, tenir determinada edat, etc.

A través d'aquests programes és habitual donar preferència a aquelles persones amb més dificultats per accedir al mercat laboral com és el cas de persones en situació d'atur de llarga durada. Mitjançant l'apartat web <http://www.vaporllonch.cat/ocupacio-publica-serveis-per-a-la-comunitat> es pot ampliar la informació.

Per a la majoria de les convocatòries que puguin sorgir convé estar inscrit a l'OTG , ja que és des d'allà d'on ens deriven els usuaris/es. Altres convocatòries es publiquen exclusivament a través de la Borsa de treball on line, www.sabadelltreball.cat, on es detallen els requisits de cada procés de selecció.

Orientació professional i borsa de treball

Serveis de suport a les persones en el seu procés de recerca de feina i serveis a les empreses per ajudar-les en els processos de selecció de personal. Els serveis principals són:

- a) Borsa de treball per posar en contacte les empreses que necessiten cobrir llocs de treball amb les persones que estan buscant feina (www.sabadelltreball.cat).
- b) Serveis d'orientació professional per a les persones que busquen feina que van des d'activitats grupals per a la recerca de feina a atencions més personalitzades. Per a determinats col·lectius com joves, majors de 45 anys i persones en tractament de salut mental s'ofereixen serveis específics d'acompanyament a la integració al mercat laboral.
- c) Serveis adreçats a l'alumnat de centres educatius com xerrades de coneixement del mercat laboral o tasteig d'oficis.
- d) Serveis d'assessorament a les empreses per a la recerca de personal (contractes de treball bonificats, les subvencions existents, etc.) i gestió de convenis de pràctiques no laborals.

A través de l'apartat web www.sabadelltreball.cat es pot ampliar la informació.

Creació i consolidació d'empreses

Serveis de formació i assistència tècnica per a la implantació de noves empreses al municipi i la posada en marxa, el creixement, l'acceleració i la consolidació de projectes empresarials. Els principals serveis són:

- a) Assessorament empresarial en aspectes laborals, fiscals, jurídics, comptables, accés a subvencions, traspàs o expansió del negoci, introducció a la innovació, la internacionalització i altres aspectes de desenvolupament de l'activitat. Així mateix, s'agilitzen els tràmits per a les llicències i permisos per a la creació al desenvolupament d'una activitat.
- b) Les empreses també tenen al seu abast espais de negocis municipals on instal·lar-se per néixer o créixer. En concret, s'ofereixen espais de lloguer en condicions preferents i serveis complementaris al Centre de Promoció Empresarial i Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta
- c) Tallers, seminaris i altres recursos adreçats a centres educatius que vulguin treballar l'emprenedoria de forma dinàmica i creativa.

- d) Foment de l'Economia Social i Solidària amb serveis de formació i acompanyament de projectes pertanyents a aquest sector.
- e) Programa d'intercanvi d'experiències entre persones emprenedores o empresaris nous amb empreses experimentades de la Unió Europea o viceversa.

A través de l'apartat web www.sabadellempresa.cat es pot ampliar la informació.

Informació i planificació estratègica

L'Observatori de l'Economia Local recull i analitza les dades socioeconòmiques i laborals de la ciutat. Les dades es publiquen per posar-les a disposició de tothom. A la vegada l'Observatori atén comandes d'informació que pot adreçar qualsevol ciutadà des de la pàgina web. <http://www.vaporllonch.cat/observatori-economia-local>. A més, desenvolupa activitats adreçades als centres educatius per fomentar el coneixement i ús de les dades estadístiques.

3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

TREBALL I EMPRESA DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL / PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL S.L

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

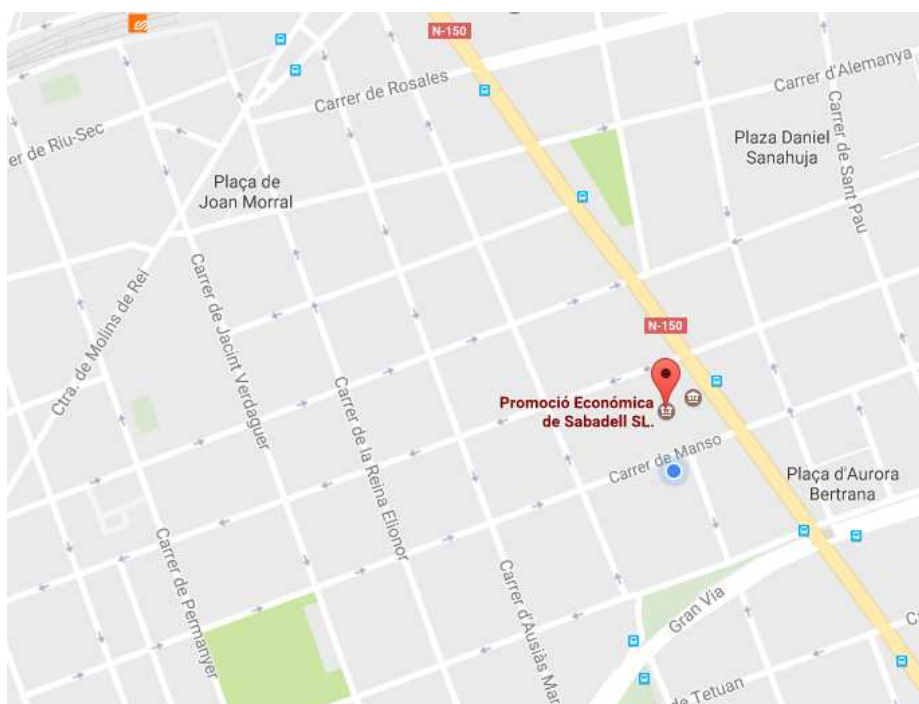
Edifici VAPOR LLONCH: Ctra. de Barcelona, 208 bis 08205 Sabadell

Telèfon: 93 745 31 61

Fax: 93 745 31 97

Adreça electrònica: peconomica@ajsabadell.cat

Web: <http://www.vaporllonch.cat>



Com arribar-hi:

Autobusos urbans (www.tus.es)

Parades properes:

Vapor Llonch L8

Sant Ferran L11

Latorre L11

- **Punts de prestació dels serveis:**

Equipaments	Horari d'atenció al públic
Centre de Formació Cal Molins	
C. dels Calders, 32 08203 Sabadell formaciovapor@ajsabadell.cat Tel. (+ 34) 93 745 32 23 Fax (+ 34) 93 745 32 25	De dilluns a divendres, de 9 a 14 h De dilluns a dijous, de 16 a 18.30 h
Centre de Promoció Empresarial	
C. de les Tres Creus, 236 08203 Sabadell promoempresa@ajsabadell.cat Tel. (+ 34) 93 748 60 90 Fax (+34) 93 722 04 20	De dilluns a divendres, de 9 a 14 h De dilluns a dijous, de 15.30 a 18.00 h
Centre d'Empreses Industrials Can Roqueta	
Av. de Can Bordoll, 119 Polígon Industrial Can Roqueta 08202 Sabadell promoempresa@ajsabadell.cat Tel. (+ 34) 93 700 24 30 Fax (+34) 93 745 31 97	De dilluns a divendres, de 9 a 13.30 h i de 15.30 a 18.30 h
Promoció Econòmica 2.0	
<ul style="list-style-type: none">• Web corporatiu del grup: <vaporllonch.cat>• Borsa de treball en línia: <sabadelltreball.cat>• Oficina d'Atenció a l'Empresa i l'Autònom en línia:<sabadellempresa.cat> Xarxes socials corporatives: Twitter: @treballempresa / Facebook: sbdtreballempra /Linkedin: vapor-llonch-promoció-econòmica-de-sabadell	

4. COMPROMISOS I INDICADORS

→ Promoure la informació i la comunicació amb el ciutadà i la ciutadana:

Publicació de l'Informe Anual d'Activitat al web www.vaporllonch.cat abans del mes de juny de l'any següent

Indicador: Informe publicat dins del termini

Publicació de l'oferta formativa ocupacional al web www.vaporllonch.cat dins de 48 hores laborables des de la notificació de l'aprovació per part de la Generalitat de Catalunya

Indicador: Oferta publicada dins del termini

Publicació de l'oferta de programes de Formació i treball al web www.vaporllonch.cat dins de 48 hores laborables des de la notificació de l'aprovació per part de les entitats subvencionadores

Indicador: Oferta publicada dins del termini

Publicació de les ofertes de feina realitzades per empreses en atenció personalitzada i aprovades per Promoció Econòmica al web www.sabadelltreball.cat abans de 48 hores laborables des de l'aprovació (a partir del segon semestre del 2017)

Indicador: Oferta publicada dins del termini

Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'informació d'orientació professional abans de 30 dies que s'hagin efectuat de forma presencial

Indicador: Percentatge de sol·licituds d'informació d'orientació professional contestades abans de 30 dies

Publicació al web www.sabadellempresa.cat de la relació d'empreses allotjades al Centre de Promoció Empresarial i al Centre d'Empreses Industrials, dins de les 48 hores laborables des de que es produeixi qualsevol canvi

Indicador: Oferta publicada dins del termini

- Impulsar el treball en qualitat i per processos segons els requisits de la norma ISO 9001:
Renovació i manteniment de la certificació ISO 9001 als serveis de formació ocupacional
Indicador: certificat de renovació i auditories de seguiment dins del termini

- Donar resposta amb celeritat a les consultes, reclamacions i queixes realitzades a través d'instància en qualsevol registre o des del web www.sabadell.cat:
Resposta del 90% abans de 30 dies des de l'entrada de la consulta, reclamació o queixa
Indicador: percentatge de les consultes, reclamacions i queixes contestades abans de 30 dies sobre el total de les rebudes.

- Donar resposta amb celeritat a les sol·licituds d'informació a l'Observatori de l'Economia Local de Sabadell realitzades a través d'instància en qualsevol registre o des de la pàgina web vaporllonch.cat i sabadell.cat
Resposta del 90% abans de 10 dies des de l'entrada de la sol·licitud.
Indicador: percentatge de les sol·licituds contestades abans de 10 dies sobre el total de les rebudes.

5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei: peconomica@ajsabadell.cat

Instància als registres municipals

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: www.sabadell.cat "contacte"

Adreça electrònica del servei transparència: transparencia@ajsabadell.cat

6. DRETS I DEURES

DRETS:

1. Dret a ser atès o atesa amb equitat, respecte, discreció i confidencialitat en l'atenció i ús dels serveis prestats.
2. Dret a obtenir informació permanent i actualitzada de les activitats i dels nostres serveis.

3. Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a beneficiar-se dels nostres serveis.
4. Dret a expressar els suggeriments de millora, presentar reclamacions, queixes i reconeixement en relació als serveis prestats.
5. Dret a ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei i els resultats obtinguts

DEURES:

1. Complir els acords amb els professionals en relació a la prestació dels nostres serveis.
2. Respectar i tractar de manera educada al personal de les instal·lacions.
3. Mantenir una actitud de respecte vers a la resta d'usuaris i usuàries.
4. Respectar les normes del centre.
5. Fer un ús responsable de les instal·lacions.
6. Facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació dels serveis.
7. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei.
8. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.

7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

Taxes i preus

→ Preu lloguer espais del Centre de Promoció Empresarial per a ús privatiu

<http://www.sabadellempresa.cat/allotjament-empresarial>

→ Preu lloguer espais del Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta (FET) per a ús privatiu

<http://www.sabadellempresa.cat/allotjament-empresarial>

Taxes i preus públics

→ Preu de matriculació a les activitats formatives vinculades al programa de formació a distància Aula Mentor <http://www.vaporllonch.cat/calmolins/formacio-en-linia-elearning>

Normes vinculades

Normes generals

- Real Decret 208/1996, de 9 de febrer (BOE núm. 55, de 4 de març de 1996), pel que es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015), del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015), de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre (BOE núm. 298, de 14 de desembre de 1999), de protecció de dades de caràcter personal
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre (BOE núm. 17, de 19 de gener de 2008), pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre (BOE núm. 18, de 21 de gener de 2015), de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

- Resolució 358/VI del Parlament de Catalunya (BOPC núm. 135, de 29 de desembre de 2000), sobre l'elaboració i la distribució de cartes del ciutadà per als serveis públics de competència de la Generalitat.
- Reglament per a l'ús de la llengua catalana a l'Ajuntament de Sabadell (BOPB núm. 156, de 30 de juny de 2004)