
CARTA DE SERVEIS

FOMENT DE TERRASSA, S.A.

-

SERVEI D'OCUPACIÓ

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei : Foment de Terrassa, SA (Servei d'Ocupació)
Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Regidoria d'Ocupació
Responsable tècnic: Gerent de Foment de Terrassa, SA

2. ON SOM

Adreça: Carretera de Martorell, 95 (Foment de Terrassa)
Telèfon: 937 891 111
Web: www.terrassaocupacio.cat i www.terrassa.cat/ca/ocupacio
Adreça electrònica: foment@terrassa.cat
Xarxes socials: <https://www.facebook.com/trsocupacio>
<https://twitter.com/TrsOcupacio>
<https://www.youtube.com/@trsOcupacio>
<https://www.linkedin.com/company/trsocupacio>
<https://www.instagram.com/trsocupacio/>
Horaris: De dilluns a divendres de 9 a 14 h i de 15:30 a 17 h.
Dimecres de 9 a 14 h i de 15:30 a 18:30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

A Foment de Terrassa SA tenim una doble missió, la inserció laboral de les persones, millorant la seva ocupabilitat en relació a les demandes específiques de les empreses del territori, i oferir serveis d'empresa a mida per cobrir les necessitats específiques del teixit empresarial.

Serveis que oferim:

- Informació, orientació i acompanyament sobre el mercat de treball, orientació professional, assessorament sobre els recursos relacionats amb la recerca activa de feina i especialitats formatives.
- Intermediació laboral i d'apropament al teixit empresarial i borsa de treball, proporcionant a les persones una ocupació adequada a les seves característiques, i facilitant a les empreses les candidatures més apropiades als seus requeriments i necessitats.
- Formacions professionalitzadores: dissenyem i executem formacions amb l'objectiu principal de vetllar per la qualificació professional de les persones, com a eina per a

la millora de la seva ocupabilitat i l'adaptació als processos de canvi de les empreses i del mercat laboral.

- Assessorament i acompanyament integral a les empreses, a través d'un procés d'assessorament personalitzat per part de personal tècnic especialitzat per sector econòmic i amb una única interlocució.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassaocupacio.cat i www.terrassa.cat/ca/ocupacio

Adreça electrònica: foment@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se de forma telemàtica els 365 dies de l'any:

<https://seuelectronica.terrassa.cat>

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a totes les persones que es troben en procés de recerca o millora de feina i al teixit empresarial, principalment de Terrassa i del seu àmbit.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Les persones que es vulguin inscriure a Foment de Terrassa SA rebran una primera atenció personalitzada d'informació en un termini no superior a 10 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data de realització de la primera atenció.
Les persones que vulgui millorar la seva situació laboral mitjançant un assessorament personalitzat individual, realitzaran una primera tutoria d'acollida amb personal tècnic especialitzat en un termini no superior a 15 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data de realització de la primera tutoria d'acollida.
Les persones que vulguin participar en accions grupals d'orientació podran assistir a les accions programades al llarg de l'any en funció de la data de la seva sol·licitud i de la disponibilitat de places per a cada acció, que en cap cas superarà els 2 mesos hàbils a partir de la seva sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data de la realització d'accions grupals.

Les persones que es vulguin inscriure a la Borsa de Treball i validar les modificacions i actualitzacions de les seves dades, rebran resposta en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data formalització de la inscripció.
L'empresa que sol·liciti candidatures ajustades al perfil de l'oferta laboral publicada al servei de Borsa de treball de Foment de Terrassa SA, rebrà candidatures en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva sol·licitud. En cas de no comptar amb els perfils professionals demandats a la Borsa de Treball, es comunicarà respectant aquest mateix període.	Temps mig transcorregut entre la data de petició i la data de tramesa de candidatures.
Les persones que s'inscriguin a una oferta de treball rebran una resposta sobre l'estat del procés de selecció en un termini màxim de 10 dies hàbils .	Temps mig transcorregut entre la data de la inscripció en una oferta de treball i la data de resposta.
Les persones preinscrites a una formació seran convocades a una sessió de selecció, com a mínim 15 dies hàbils previs a l'inici de la formació.	Temps transcorregut entre la convocatòria de selecció i l'inici de l'acció formativa.
Les persones que realitzin una sessió de selecció d'una formació rebran el resultat del procés per correu electrònic com a mínim 5 dies hàbils previs a l'inici de la formació.	Temps entre la comunicació del resultat i l'inici de la formació.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)

- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

L'accés a Foment de Terrassa SA és lliure i gratuït, només cal identificar-se signant el document d'acceptació de la RGPD, verificació de les dades i autorització per a la intermediació amb les ofertes de treball. La signatura d'aquest document és condició necessària per poder gaudir dels serveis que s'ofereixen.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.