

CARTA DE SERVEIS DE VIC OCUPACIÓ

Nom del servei	Vic Ocupació
Marc estratègic del Servei	Té dos grans objectius: - Per una banda acompanyar, assessorar a les persones que busquen o volen canviar de feina a trobar-ne adaptant-nos a les necessitats de cadascú. - Proporcionar a les empreses perfils professionals que s'ajuntin a les seves necessitats.
Breu descripció del Servei	Vic Ocupació és el servei de referència per aquelles persones de Vic que estan buscant o volen canviar de feina i per aquelles empreses de Vic que necessiten professionals per treballar.
Web del servei	Vic Ocupació - Ajuntament de Vic
Legislació aplicable	Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'Ocupació: Regula la nova Agència Espanyola d'Ocupació, drets, deures i obligacions de les persones demandants d'ocupació, i les agències de col·locació Llei 13/2015, del 9 de juliol, regula el sistema d'ocupació i el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).
Relació de les línies de servei que es presten	Per a les persones en recerca de feina: - Ofertes de feina: web https://xaloc.diba.cat/xarxa-xaloc - Orientació laboral personalitzada - Píndoles i tallers - Cursos - Club de Feina - Via Jove - Programes de polítiques actives d'ocupació - Emprenedoria a través de Creació Per a les empreses: - Anàlisi i assessorament del lloc/s de treball a cobrir - Gestió d'ofertes de feina - Preselecció de persones candidates - Gestió de subvenció per estimular la contractació - Derivació de persones en pràctiques a empreses
Àrea i unitat responsable	Àrea d'Economia i Ocupació Vic Ocupació

Equip tècnic	1 Cap de Servei / Tècnic/a d'Ocupació 2 Tècnics/ques d'Ocupació 1 Administratiu/va – Recepció
Altres unitats implicades	Es treballa principalment amb: • Joventut • Serveis Socials • Igualtat • OMA • Educació • Ciutadania • Urbanisme • OAC • Agents de civisme • Comerç • RRHH Entitats i organismes externs a l'Ajuntament, com: Creació, SOC, Oficina de Treball de Vic, Diputació de Barcelona, Altres Serveis Locals d'Ocupació de la Comarca, Cambra de Comerç d'Osona, CNLO, CFO, Càritas, Casal Claret, Creu Roja...
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: <u><i>Vic Ocupació</i></u> Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta De dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00 h Telefònic: Al 938 833 100 que és centraleta. També per Whatsapp: 686 735 692 També pels i les joves per Whatsapp: 681 289 959 També per les empreses per Whatsapp: 660 710 119 Telemàtic: Al correu ocupacio@vic.cat
Persones destinatàries	Persones en edat laboral i que disposin del permís de treball corresponent i empreses de Vic que busquin professionals.

Com s'ha de sol·licitar el Servei	Presencialment a les Oficines de la Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta Telefònicament al 938 833 100 Per whatsapp al 681 289 959 A través del correu electrònic a ocupacio@vic.cat A través de la plataforma Xaloc Xarxa Xaloc Xaloc (diba.cat)
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	El servei és gratuït
Cost del Servei	El cost anual del servei bàsicament són salaris dels professionals que no estan vinculats a subvencions. Cost brut amb Seguretat Social de l'empresa de 1 cap, 2 tècnics/ques i 1 administratiu/va: 220.986,74€
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Presencial: <u>Vic Ocupació</u> Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta De dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00 h Telefònic: Al 938 833 100 que és centraleta. També per Whatsapp: 686 735 692 També pels i les joves per Whatsapp: 681 289 959 També per les empreses per Whatsapp: 660 710 119 Telemàtic: Al correu ocupacio@vic.cat
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencial: <u>Vic Ocupació</u> Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta

	De dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00 h Telefònic: Al 938 833 100 que és centraleta. També per Whatsapp: 686 735 692 També pels i les joves per Whatsapp: 681 289 959 També per les empreses per Whatsapp: 660 710 119 Telemàtic: Al correu ocupacio@vic.cat
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	10 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: - Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. - Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció. - Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir 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. - Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. - Que les dades personals recollides durant tot el procés de demanda d'ocupació es tractaran únicament amb la finalitat de gestionar la demanda i acompanyar durant tot el procés a la persona demandant, sent el Responsable del Tractament Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Vic , en compliment d'una missió d'interès públic i amb el seu consentiment quan aquest sigui necessari. - Que les teves dades personals podran ser cedides a les empreses participants en processos selectius. - Que podràs exercir davant del Servei els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació al tractament de les dades, dirigint-se a la Seu electrònica del Responsable del tractament www.seuelectronica.vic.cat o per escrit presencialment, o per correu postal a les seves oficines

	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 als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - 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.
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments	Compromisos de qualitat: - Valorar la qualitat del servei rebut a través d'una enquesta de satisfacció, per sobre de 7 per un 80% de les persones usuàries. - Valorar la qualitat de la gestió d'ofertes per sobre de 7 per un 80% de les empreses usuàries. - Valorar la qualitat de la formació rebuda per sobre de 7 per un 80% de les persones usuàries de la formació. Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, web municipal, xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada per decret d'alcaldia en data 12 de desembre de 2024.
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.