

CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE SERVEIS RUBÍ FORMA

1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

Rubí Forma és un centre integral de formació que agrupa l'Oficina d'Informació i Orientació, l'Oficina d'Inserció i l'Oficina de Formació i ofereix atenció personalitzada als usuaris i usuàries. Rubí Forma dona servei a persones en atur que busquen feina, a persones en actiu que volen millorar les seves competències i al teixit empresarial que busca nous treballadors/es o vol formar la seva plantilla.

Amb aquest projecte, l'Ajuntament de Rubí vol augmentar l'ocupabilitat de la ciutadania millorant la seva formació professional, ocupacional i contínua.

2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea d'Indústria, Comerç i Ocupació
Rubí Forma

3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

Nom	Rubí Forma
Adreça	Edifici RUBÍ FORMA Rambleta de Joan Miró s/n 08191 - RUBÍ Agència de Col·locació 0900000088
Horari	De dilluns a divendres de 8 a 21 h
Telèfon	93 5813900
Web/adreça electrònica	www.rubiforma.cat informacio@rubiforma.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Indústria, Comerç i Ocupació

4.- OBJECTIUS DEL SERVEI

Rubí Forma vol augmentar l'ocupabilitat de la ciutadania de Rubí en situació de desocupació i/o recerca de millora de feina, a través de la promoció en la seva formació, de l'acompanyament personalitzat i de la intermediació laboral; així com també proporcionar una oferta formativa integral als treballadors i treballadores en actiu.

5.- SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Oficina d'Informació i Orientació	<ul style="list-style-type: none">• Primera acollida: punt d'informació• Taller de Recerca de Feina: espai d'acompanyament per la recerca activa de feina• Orientació: programes integrals d'acompanyament en itineraris personalitzats per a la formació i la inserció laboral• Plans d'Ocupació: gestió de programes subvencionats per promoure l'ocupació local
Oficina de Formació	<ul style="list-style-type: none">• Cursos de Certificats de Professionalitat: per a persones prioritàriament desocupades, en especialitats ajustades a les necessitats del mercat laboral• SEFED: programa de simulació d'empreses amb finalitat educativa com a metodologia d'aprenentatge: família professional administratiu/va• Programes de formació i inserció per joves i adults• Programes d'adquisició d'experiències professionals• PFI, programes de formació i inserció per a joves sense graduat escolar
Oficina d'Inserció	<ul style="list-style-type: none">• Servei d'inserció amb assistència tècnica on facilitem la recerca de feina dels ciutadans i donem suport als processos de selecció de les empreses• Oficina Tècnica Laboral (OTL): és un servei local amb l'objectiu general de reduir les barreres que obstaculitzen l'accés i la permanència de les persones amb trastorns de salut mental en el mercat laboral, amb actuacions amb la persona, la seva família i les empreses de la nostra àrea d'influència

6.- NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Normativa

Les normes reguladores dels serveis que ofereix el centre Rubí Forma són les publicades pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, la Diputació de Barcelona i diversos ministeris a nivell estatal mitjançant la publicació al DOGC, el BOPB i el BOE, seus electròniques i altres plataformes telemàtiques.

Destinataris:

- Persones desocupades joves i adultes
- Persones ocupades en procés de millora de la seva ocupació

Requisits d'accés:

- Altres requisits específics segons programes i convocatòries

Com sol·licitar el servei:

- Edifici Rubí Forma, rambleta Joan Miró, s/n 0819 - Rubí
- Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8 a 21 h
- Telf: 93 5813900
- www.rubiforma.cat
- informacio@rubiforma.cat

b) Drets i deures dels usuaris/es:

Drets:

- Rebre informació dels serveis, programes i recursos generals que ofereix el centre
- Ser atès amb eficàcia, eficiència, claredat i en igualtat de condicions
- Sol·licitar la participació i la inscripció a programes, convocatòries, etc... complint els requisits de participació
- Tenir garantia la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades
- Rebre informació sobre resultats de selecció i de dret a demanar revisions
- Dret a comunicar qualsevol incidència, queixa, reclamació, suggeriment sobre el funcionament general dels serveis del centre
- Dret a la utilització de les instal·lacions i materials de recursos adients en la participació dels programes i serveis.

Deures:

- Respectar els processos de funcionament i organització del centre
- Respectar la normativa interna vigent
- Presentar la documentació requerida segons la participació de programes
- Respectar els protocols d'emergència i evacuació del centre si s'escau
- Compromís d'assistència, calendaris i horaris

- Informar de possibles incidència en el cas d'incompliment dels seus compromisos
- Mantenir una actitud respectuosa envers al personal que es troba en el centre.

7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

- Ordenança Fiscal núm.9 : Taxa per la utilització dels espais i la prestació de serveis de l'edifici Rubí Forma

<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1772>

- Preu públic per a la realització de cursos de formació professionalitzadora

<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1758>

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

El centre Rubí Forma posa a l'abast de la ciutadania mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora de serveis mitjançant els canals següents:

- Els serveis prestats al Rubí Forma compten amb una política i sistema de qualitat certificat en la norma ISO 9000 i contempla els procediments i formats relatius a les enquestes de satisfacció i valoració de serveis prestats en funció de convocatòria i programes.
- Escrits dirigits al de correu electrònic informacio@rubiforma.cat
Aportacions personals i col·lectives mitjançant escrits adreçats a diferents responsables i/o personal tècnic de les diferents oficines.
- Consell de la Formació professional: un òrgan en què participen tots els agents educatius, socials i econòmics que operen a la ciutat, així com les organitzacions empresarials i les entitats públiques i privades de tot l'àmbit de la formació professional , tant reglada com continua i ocupacional (<https://transparencia.rubi.cat/transparencia/informacio-sobre-participacio-i-relacio-amb-la-ciutadania/organs-de-participacio-i-consells-sectorials-1/consell-de-la-formacio-professional-de-rubi>).

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

<https://www.e-arubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

- El centre a través del seu sistema de qualitat certificada d'ISO 9000 compta amb el format FR-GQ-06 "Full de reclamacions". Les persones usuàries poden accedir a aquest document demanant-lo a la recepció de l'edifici.

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Mantenir i millorar el sistema de qualitat implantat actualment	Temps de resposta de la reclamació a partir de la recepció al servei que ha de fer la gestió	10 dies (de mitjana)
2.- Disposar d'un punt d'informació i acollida	Nombre de persones ateses	Entre 3.000 i 3.500 persones ateses (de mitjana)
3.- Disposar del servei d'orientació i acompanyament	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Entre valors de 9 i 10 (de mitjana)
4.- Disposar d'una oferta formativa diversificada i de qualitat	Nombre d'oferta diversificada i adaptada a les diferents característiques de la persona usuària	Entre 4 i 6 projectes amb accions formatives i ocupacionals (de mitjana)
5.- Disposar d'una oferta formativa adreçada a treballadors/res en actiu	Nombre d'accions formatives	Oferir el nombre d'accions formatives entre 8 i 10
6.- Mantenir el temps de resposta de la gestió de les ofertes de treball amb les empreses	Temps de resposta de la reclamació a partir de la recepció al servei que ha de fer la gestió	10 dies (de mitjana)

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol

reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la responsable del centre de serveis Rubí Forma.