

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI LOCAL D'OCUPACIÓ



**Ajuntament
de Palafolls**

El servei local d'ocupació és un servei públic gratuït que té com a objectiu donar suport a la ciutadania, en matèria d'ocupació i formació.

Dades del servei

1

Servei local d'ocupació

Plaça Major, 11. Palafolls.

Tel. 937 62 00 43

Correu: plf.ocupacio@palafolls.cat

Horari del servei: De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h.

Horari d'atenció presencial: dimarts, tarda i dijous, matí (amb cita prèvia).

<https://citaprevia.palafolls.cat/>

Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any.

Responsable: tècnic/a del servei.

2

A qui ens adrecem?

A les persones empadronades al municipi, en situació d'atur o que volen millorar la seva ocupació, per trobar un lloc de feina. I a les empreses que cerquen cobrir els seus llocs de treball amb els millors perfils professionals.

3

Què fem?

Millorar l'ocupabilitat de les persones per incrementar les seves possibilitats de trobar feina.

Promoure la qualificació professional de les persones tot adaptant-la a les necessitats del teixit empresarial.

Establir vincles de col·laboració amb les empreses per detectar les seves necessitats de personal i oferir-los mà d'obra qualificada per cobrir les seves vacants.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



4 Què oferim?

- Informació i inscripció de dades curriculars a la Xarxa de Locals Serveis d'Ocupació (XALOC)
- Actualització permanent de dades curriculars a la XALOC.
- Orientació professional a través d'itineraris d'inserció laboral personalitzats.
- Col·laboració activa amb la persona usuària en la definició i implementació del seu itinerari d'inserció laboral.
- Assessorament i acompanyament professional.
- Formació i informació de recursos formatius del municipi i del zona.
- Intermediació laboral d'ofertes de treball amb les persones inscrites a la borsa del servei que tinguin el perfil professional.
- Àmplia borsa de persones candidates de qualificacions diverses, que han passat prèviament per les fases d'entrevista i d'avaluació del servei, al servei de les empreses.
- Informació a la persona usuària del processos de selecció laboral que s'adequiïn al seu perfil professional.
- Preselecció de les persones candidates que més s'ajusten al perfil professional sol·licitat.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



5

El nostre compromís

- Donar proximitat i accés universal als Servei local d'ocupació.
- Oferir un tractament i assistència personalitzada.
- Treballar de manera coordinada la demanda i l'oferta de treball amb una metodologia homogènia i compartida, XALOC.
- Treballa en xarxa amb agents del municipi i de la zona.
- Fer ús de sistemes d'informació per augmentar les possibilitats d'inserció laboral de les persones usuàries.
- Generar flexibilitat i adaptació a les necessitats i particularitats del municipi i de la zona.
- Treballar amb eficiència, equitat, qualitat, innovació, millora contínua i avaluació.
- Donar un servei sostenible i continuat en el temps que contribueixi a l'enfortiment del sistema públic local d'ocupació.
- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal).
- Oferir la informació de manera adequada, clara i entenedora.
- Aconseguir que la mitjana de dies d'espera en l'accés al Servei Local d'Ocupació com a persona usuària sigui d'un màxim de 15 dies hàbils.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



5

- Realitzar accions divulgatives sobre temes d'inserció laboral adreçades a la població en general als mitjans de comunicació municipals.
- Donar resposta a les consultes formulades per correu electrònic de manera àgil i eficaç en un temps màxim de 15 dies hàbils.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Assessorar empreses en un termini màxim de a 5 dies hàbils des de la recepció de la demanda.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



6

Avaluació del servei

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació. <https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



7

Drets de la ciutadania

- Ser atès/esa 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/ada amb respecte i a ser atès/a amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats 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 o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Triar la llengua, entre les oficials, en la qual volen ser atesos/es.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Deures de la ciutadania

8

- 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 i 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 signeu.
- Utilitzar la identificació i/o signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.
- Identificar-se correctament i portar sempre un document identificatiu (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).

9

Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions. (seu-e.cat)
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Ajudeu-nos a millorar

10

- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Respecteu els horaris d'atenció al ciutadà. Teniu els serveis d'atenció telemàtica als quals hi podeu accedir 24 hores/365 dies l'any.
- Abans de sol·licitar un tràmit, informeu-vos de la documentació que cal aportar.
- Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Faciliteu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.
- Col·laboreu a mantenir un feedback constant en la comunicació amb l'equip tècnic.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Normativa de referència

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Reglament (UE) 2021/1057 del Parlament Europeu i del Consell de 24 de juny de 2021, pel que s'estableix el Fons Social Europeu Plus (FSE+).
- Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.



CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI LOCAL D'OCUPACIÓ

11

- Llei 3/2023, del 28 de febrer, d'ocupació.
- Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del Sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
- Reial decret legislatiu 3/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Ocupació.
- Reial decret llei 6/2016, de 23 de desembre, de mesures urgents per a l'impuls del Sistema Nacional de Garantia Juvenil.
- Decret 48/2020, de 24 de març, de desplegament de la Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
- Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, regularitzant, aclarint i harmonitzant les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Decret 179/1995, de 12 de juny, el Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

12

Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025, i modificada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 4537/2025, de 4 de desembre de 2025.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls