

Ajuntament de  
**Montgat****PROPOSTA RESOLUCIÓ****Identificació de l'expedient****Expedient:** 1222-1013/2021**Assumpte:** Publicar el projecte normatiu corresponent a la Carta de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació**Antecedents de fet**

1. Vist que per la millora de la transparència dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania l'elaboració de la carta de serveis és un element clau per donar a conèixer els serveis municipals de l'Ajuntament.
2. Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. (*L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics*)
3. Que un d'aquests serveis públics municipals adreçats a tota la població són els serveis de promoció econòmica i ocupació i és considera necessari definir l'abast dels serveis, els drets i deures de les persones usuàries i els compromisos del servei que estan definits des de criteris de qualitat, entre d'altres aspectes que regula la Carta de Serveis.
4. Que l'Administració pública, en aplicació del principi de transparència, ha de fer pública la informació relativa al catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques
5. Que les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa als seus usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets dels usuaris en relació a aquests serveis.
6. Que les Cartes de Serveis representen el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions sota criteris de qualitat i millora contínua, ja que:
  - Promou les relacions amb els usuaris.
  - Serveix per definir estàndards de servei.
  - Permet establir objectius.
  - Pretén assolir una major qualitat en els serveis.
7. Que l'article 59 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula les cartes de serveis i estableix que:
 

“ L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

  - a) L'organització i la forma de gestió del servei.
  - b) La identificació dels responsables de la gestió.



- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.
- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic."

7. Que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.

#### Fonaments de Dret:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2015, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per tot això, en exercici de les competències que m'han sigut conferides en virtut de la delegació efectuada per l'Alcaldia d'aquest Ajuntament, mitjançant Decret núm. 1743-2019, de data 19 de desembre de 2019, emeto la següent:

#### PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

**Primer.-** Publicar el projecte normatiu de la Carta de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació de l'Ajuntament de Montgat que s'adjunta com Annex "Carta de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació" al portal de transparència de l'Ajuntament de Montgat.

**Segon.-** Atorgar un termini d'audiència de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació del projecte normatiu al portal de transparència de l'Ajuntament amb l'objectiu de recollir l'opinió de la ciutadania, les associacions i les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma.

**Tercer.-** Establir que les opinions, propostes o suggeriments s'hauran de presentar mitjançant el correu electrònic [montgat@montgat.cat](mailto:montgat@montgat.cat), indicant a l'assumpte "*Opinions i suggeriments sobre la Carta de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació*".

Montgat, a la data de signatura electrònica.

La regidora de Promoció Econòmica

El Regidor  
d'Ocupació

Mercè Marin i Planas

Raúl Abad i Navarrete

#### RESOLUCIÓ

Acceptant els fonaments i els raonaments jurídics de la proposta de resolució formulada i dels informes incorporats a l'expedient, resolc de conformitat i converteixo la proposta en resolució.

Montgat, a data de la signatura electrònica.

L'alcalde  
Andreu Absil Solà

En dono fe,  
Loida Valeros



## CARTA DE SERVEIS DE PROMOCIÓ ECONÒMICA I OCUPACIÓ

### La Carta de Serveis

La carta de serveis recull, de manera clara i concisa, el conjunt de drets i deures, els serveis que es presten i els compromisos de qualitat.

La carta de serveis és:

- **Un compromís d'atenció ciutadana:** amb aquesta carta, l'ajuntament vol situar als ciutadans i ciutadanes en el centre de la millora contínua dels serveis municipals. En aquesta direcció, l'ajuntament promourà totes aquelles iniciatives i mesures necessàries que facilitin el respecte dels drets i deures i garanteixin l'acompliment dels compromisos continguts en aquesta carta.
- **Un instrument per a la ciutadania:** la carta és una eina perquè els ciutadans i ciutadanes puguin conèixer i exercir els seus drets en relació amb l'atenció ciutadana i perquè sàpiguen en tot moment quins recursos els assisteixen, quins drets els obliguen i quins compromisos s'han assumit des del servei.

### EL SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA I OCUPACIÓ

El Servei de Promoció Econòmica i Ocupació de Montgat és l'encarregat de gestionar els programes i accions de desenvolupament local, d'emprenedoria i d'ajuda en la recerca de feina organitzades des de l'Ajuntament i adreçades a la ciutadania. El servei atén les demandes d'informació de la ciutadania que tinguin relació amb la recerca o millora d'ocupació, la cerca d'informació i assessorament per la creació d'empreses, la millora de les competències per millorar l'ocupabilitat de la ciutadania i el desenvolupament local.

### UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

#### SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA I OCUPACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT

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

Edifici: Centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 07 37

Adreça electrònica: [mgt.treball@montgat.cat](mailto:mgt.treball@montgat.cat)

Web servei: [www.montgat.cat](http://www.montgat.cat)

#### a) **MISSIÓ**

La missió principal és informar i atendre la ciutadania amb l'objectiu d'oferir uns serveis de qualitat per millorar l'ocupabilitat i l'emprenedoria impulsant serveis, programes i accions de promoció de l'ocupació. Treballar per fer un teixit comercial fort i de qualitat. Així, l'objectiu és impulsar el desenvolupament local i la promoció econòmica de Montgat oferint suport a les persones per ajudar-les a canviar de feina o incorporar-se al mercat treball, i suport a les empreses, comerços i persones emprenedores per a que neixin i es consolidin al territori i alhora generin ocupació.

#### b) **VALORS**

Prestar els serveis per la millora de l'ocupabilitat i desenvolupament local que responen a les necessitats de la ciutadania que vol millorar de feina, trobar-ne una o crear una empresa, així com millorar el desenvolupament local i gestionar amb eficàcia els recursos públics.



### c) SERVEIS

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

#### 1. Servei d'informació i assessorament per la recerca de feina o millora de l'ocupabilitat i borsa de treball.

Des del Servei Local d'Ocupació (SLO), orientem a les persones que volen buscar feina o millorar-la i l'acompanyen en el procés de recerca de feina donant informació i assessorament. També dona suport a les empreses en la recerca de candidats/es en la borsa de treball. El nostre SLO està adherit a la XALOC de la Diputació de Barcelona, que estableix una metodologia de treball en xarxa amb tots els municipis de la província, alhora que facilita una eina telemàtica per a la gestió dels serveis.

Els serveis principals són:

- Borsa de treball per posar en contacte les empreses que necessiten cobrir llocs de treball amb les persones que estan buscant feina
- Serveis d'orientació acadèmic-professionals per a les persones que busquen feina que van des d'activitats grupals per a la recerca de feina a atencions més personalitzades.
- Itineraris personals d'inserció per traçar el camí i les accions a seguir per aconseguir accedir al mercat laboral.
- Serveis adreçats a l'alumnat dels centres educatius del municipi (com ara xerrades i tallers de coneixement del mercat laboral o d'orientació laboral).
- Serveis a les empreses per donar informació i assessorament laboral, definició de llocs de treball i de perfils professionals, difusió de les ofertes de treball, selecció de les millors candidatures (s'ofereix també el servei d'*Assessment Center* de selecció per competències), seguiment post-inserció i assessorament sobre responsabilitat social

Com sol·licitar el servei: Cal sol·licitar cita prèvia, de forma presencial o telemàtica

- De forma presencial: Al centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n. 08390, Montgat
- De forma telemàtica: Trucant al **934690737** o enviant un correu a [mgt.treball@montgat.cat](mailto:mgt.treball@montgat.cat)

#### 2. Plans d'Ocupació

Són programes d'un ampli ventall d'oficis que permet a les persones participants tenir un contracte laboral temporal amb l'administració pública per a realitzar obres i serveis d'interès general per Montgat. El requisit per poder participar és estar en situació d'atur i en funció de cada programa també hi poden haver altres condicionants, com per exemple ser dones, joves, aturats de llarga durada, +45, etc. Condicions que posa l'administració que subvenciona els plans d'Ocupació.

Com sol·licitar més informació del servei: Cal sol·licitar cita prèvia, de forma presencial o telemàtica

- De forma presencial: Al centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n. 08390, Montgat
- De forma telemàtica: Trucant al **934690737** o enviant un correu a [mgt.treball@montgat.cat](mailto:mgt.treball@montgat.cat)

#### 3. Formació

S'organitzen diferents càpsules formatives (competències bàsiques, tècniques i transversals) pensades per millorar l'ocupabilitat de les persones. Treballem:

- Realitzant la detecció de les necessitats formatives de les persones que estan en situació d'atur i dissenyant accions que es poden realitzar des de l'ajuntament de Montgat

Carta de serveis del Servei de Promoció Econòmica i Ocupació de l'Ajuntament de Montgat



- Realitzant itineraris personals de formació per fer una derivació a centres o serveis públics, que poden ser del mateix ajuntament de Montgat o d'altres serveis externs (o d'altres administracions)
- Oferint programes de formació presencial i online de diferents especialitats oberts a persones que desitgin adquirir i/o actualitzar coneixements.

Com sol·licitar més informació del servei: Cal sol·licitar cita prèvia, de forma presencial o telemàtica

- De forma presencial: Al centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n. 08390, Montgat
- De forma telemàtica: Trucant al **934690737** o enviant un correu a [mgt.formacio@montgat.cat](mailto:mgt.formacio@montgat.cat)

#### 4. Creació i consolidació d'empreses

Serveis de formació i assistència tècnica per a la implantació de noves empreses i la posada en marxa per a qualsevol persona que estigui interessada en crear una empresa, així com el creixement, i la consolidació de projectes empresarials que tenen menys de 5 anys de creació. Els principals serveis són:

- Assessorament empresarial grupal o individual en aspectes laborals, fiscals, jurídics, comptables, accés a subvencions, traspàs o expansió del negoci, i altres aspectes de desenvolupament de l'activitat.
- Sessions formatives en l'àmbit de l'emprenedoria i la viabilitat de l'empresa segons detecció de necessitats.
- Tallers, seminaris i altres recursos adreçats a centres educatius que vulguin treballar l'emprenedoria de forma dinàmica i creativa.
- Consolidació d'empreses amb menys de 5 anys de creació per augmentar les possibilitats de supervivència.

Com sol·licitar el servei: Cal sol·licitar cita prèvia, de forma presencial o telemàtica

- De forma presencial: Al centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n. 08390, Montgat
- De forma telemàtica: Trucant al **934690737** o enviant un correu a [gimenezca@montgat.cat](mailto:gimenezca@montgat.cat)

#### 5. Subvencions a empreses de nova creació

La concessió de subvencions per part de l'Ajuntament de Montgat a persones emprenedores que hagin creat noves empreses, que siguin usuàries del Servei de Promoció Econòmica i Ocupació de l'ajuntament de Montgat i que generin, com a mínim, el seu propi lloc de treball.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada a la web municipal

Com sol·licitar més informació del servei: Cal sol·licitar cita prèvia, de forma presencial o telemàtica

- De forma presencial: Al centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n. 08390, Montgat
- De forma telemàtica: Trucant al **934690737** o enviant un correu a [gimenezca@montgat.cat](mailto:gimenezca@montgat.cat)

#### 6. Comerç

El comerç local és un dels motors econòmics del municipi i per aquest motiu es porta a terme un treball conjunt amb els comerços i serveis del municipi.

Fomentem la dinamització comercial mitjançant:

- Accions de promoció, dinamització, comunicació del sector
- Accions de formació i acompanyament tècnic per la millora de la viabilitat i supervivència de les empreses de comerç .
- Suport al comerç local amb campanyes, detecció de necessitats, implementació de polítiques de millora del comerç local i digitalització.

Carta de serveis del Servei de Promoció Econòmica i Ocupació de l'Ajuntament de Montgat



- Gestió de mercat no sedentari.
- Treball de dinamització i col·laboració del mercat de Montgat
- Treball de col·laboració amb les entitats i associacions comercials i empresarials

Com sol·licitar el servei: Cal sol·licitar cita prèvia, de forma presencial o telemàtica

- De forma presencial: Al centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n. 08390, Montgat
- De forma telemàtica: Trucant al **934690737** o enviant un correu a [gimenezca@montgat.cat](mailto:gimenezca@montgat.cat)

#### d) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta de manera presencial, telefònica o telemàtica.
3. La informació d'aquesta carta és accessible des del web municipal on hi trobareu tots els impresos i formularis que siguin necessaris per realitzar els tràmits.
4. Els compromisos presos en aquesta Carta de Serveis es mesuraran amb indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar el servei que es presta a la ciutadania.
5. Tramitem les queixes i els suggeriments rebuts pels diferents canals en un termini no superior a 15 dies.

#### e) CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Els veïns i veïnes de Montgat tenen dret a presentar queixes i reclamacions, suggeriments o propostes sobre els serveis prestats per l'Ajuntament en general i, sobre l'atenció i serveis donats per la regidoria de Promoció Econòmica i Ocupació.

- L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments regula la forma i el procediment a seguir, cliqueu aquí per consultar-la [http://cido.diba.cat/normativa\\_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat](http://cido.diba.cat/normativa_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat)
- Les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments poden presentar-se per correu postal, presencialment a l'OAC i electrònicament al portal de tràmits clicant l'enllaç <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/DetailTramit.aspx?Cercador=True&IdTramit=94>, durant tot l'any.

#### f) DRETS DE LA CIUTADANIA

Els drets de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.
2. Dret a rebre informació clara, certa i completa sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
3. Dret a no aportar documentació que ja disposi l'Ajuntament.
4. Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats.
5. Dret de la ciutadania a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que han iniciat i a saber les persones responsables de la seva gestió.
6. Dret a actuar amb representant, mitjançant la corresponent acreditació.
7. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
8. Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
9. Dret a relacionar-se amb l'Ajuntament utilitzant mitjans electrònics.

Carta de serveis del Servei de Promoció Econòmica i Ocupació de l'Ajuntament de Montgat



10. Dret a ser consultat periòdicament sobre la percepció de qualitat del servei d'educació.

### g) DEURES DE LA CIUTADANIA

Els deures de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions municipals dels serveis d'educació.
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o la realització del tràmit.
4. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Deure d'emplenar la documentació i les sol·licituds de manera llegible.
6. Deure de respectar l'ordre i els horaris del Servei d'Atenció Ciutadana.
7. Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

### h) COMPROMISOS I INDICADORS DE QUALITAT

COMPROMISOS	RESULTATS		
	2021	2022	2023
Promoure la informació i la comunicació dels serveis de promoció econòmica a la ciutadania de manera regular a través dels mitjans municipals			
Atendre el 100% de les peticions d'informació de la ciutadania respecte els serveis de promoció econòmica i ocupació, telefònicament o per correu en un màxim de 3 dies			
Realitzar anualment un pla de dinamització comercial			
Donar resposta al 100% de les sol·licituds d'inserció de Borsa de treball tant d'oferta com de demanda			
Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes formatius al web municipal, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.			
Atendre el 100% de les sol·licituds del servei d'emprenedoria.			
Donar resposta a qualsevol reclamació o queixa dins del termini de 30 dies.			
Publicar anualment a la web els resultats sobre el grau d'acompliment dels compromisos adquirits			

### NORMATIVA D'APLICACIÓ:

- o Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- o Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques -LPACAP-.
- o Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.



- o Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern.
- o L'Ordenança d'administració electrònica (BOP 05/04/2018).
- o L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments (BOP 31/01/2019).

