



<b>Nom servei</b>	<b>Servei Local de Transició Escola Treball</b>
<b>Presentació</b>	El servei local de transició escola treball (SLTET) porta a terme diferents projectes i accions en el procés de transició educativa amb l'objectiu d'ajudar a millorar la tria d'itineraris formatius a partir del segon cicle d'ESO.
<b>Serveis que es presten</b>	<p>Informar, orientar, acompanyar i fer el seguiment del jovent, de 16 a 21 anys i les seves famílies, per tal de possibilitar el seu itinerari formatiu i/o la seva inserció laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació sobre els diferents recursos formatius i ocupacionals.</li> <li>• Orientació per facilitar la presa de decisió vers la continuïtat formativa o la recerca de feina.</li> <li>• Acompanyament cap als recursos formatius i ocupacionals més adients.</li> <li>• Seguiment durant el procés d'inserció formativa o laboral.</li> <li>• Formació mitjançant els Programes de Formació i Inserció en la modalitat plans de transició al treball (PFI-PTT).</li> <li>• Oferta de quatre perfils: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Auxiliar de comerç i atenció al públic.</li> <li>◦ Auxiliar de serveis de restauració i cuina.</li> <li>◦ Auxiliar en muntatges d'instal·lacions electrotècniques en edificis.</li> <li>◦ Auxiliar de muntatges d'equips informàtics.</li> </ul> </li> </ul> <p>Informar i orientar els centres educatius de secundària per tal de facilitar el procés d'orientació a l'alumnat que no assoleix els objectius de l'ensenyament secundari obligatori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació a l'equip docent sobre els recursos municipals i comarcals disponibles per tal de realitzar orientacions a l'alumnat.</li> <li>• Xerrades informatives i d'orientació per alumnat, docents i famílies, sobre recursos formatius i professionals.</li> <li>• Jornades d'orientació, realització de tallers i visites a empreses per alumnat en transició educativa.</li> </ul> <p>Oferir suport a projectes educatius adreçats a l'èxit escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Col·laboració amb els instituts d'educació secundària, en el disseny i desenvolupament de projectes educatius per prevenir el fracàs escolar.</li> <li>• Coordinació amb els instituts, en el recorregut de l'alumnat d'un PFI-PTT a cicles formatius de grau mitjà, per tal de garantir la continuïtat de l'itinerari formatiu.</li> <li>• Coordinació amb diferents recursos educatius i ocupacionals: centre de formació d'adults, casa d'oficis, IFE, etc.</li> </ul> <p>Línies de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Servei d'orientació educativa post obligatòria.</a></li> <li>• <a href="#">Projecte JOC</a> (Jove Orienta't a Castelldefels).</li> <li>• <a href="#">Programes de formació i inserció (PFI).</a></li> <li>• <a href="#">Pla de formació per i amb les famílies.</a></li> <li>• <a href="#">Programa de suport a l'èxit educatiu.</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Programa municipal d'activitats extraescolars.</a></li> <li>• <a href="#">Projecte Eslora.</a></li> <li>• Projecte Trànsit.</li> <li>• Projecte Mart XXI.</li> <li>• Programa d'orientació educativa.</li> <li>• Projecte Arrela't.</li> <li>• Servei comunitari.</li> </ul>
<b>Responsable del servei</b>	<p><b>Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics:</b> Ruth Pueyo Gracia <a href="mailto:Ruth.Pueyo@castelldefels.org">Ruth.Pueyo@castelldefels.org</a></p> <p><b>Cap de Secció:</b> Rosa María Sanz Uriol <a href="mailto:Rosa.Sanz@castelldefels.org">Rosa.Sanz@castelldefels.org</a></p> <p><b>Cap Unitat Intermèdia:</b> Carmen Ferrer Panillo <a href="mailto:Carmen.Ferrer@castelldefels.org">Carmen.Ferrer@castelldefels.org</a></p>
<b>Com i on s'ha de sol·licitar el servei?</b>	<p><b>On som?</b> Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1. <b>Telèfon:</b> 936 651 150</p> <p><b>Atenció presencial: (cita prèvia)</b> De dilluns a divendres - 9.30 a 14.30 h.</p> <p><b>Correu electrònic del servei:</b> <a href="mailto:SLTET@castelldefels.org">SLTET@castelldefels.org</a></p> <p><b>Accés tramitació i consulta electrònica:</b> <a href="#">Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)</a> <a href="#">Seu electrònica</a></p>
<b>Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)</b>	Gratuït.
<b>Web</b>	<a href="#">Servei Local de Transició Escola-Treball [SLTET] - Castelldefels</a>
<b>Eines de participació</b>	  <a href="#">Plataforma Participa 311</a>
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	<p><b>Drets generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</li> <li>• Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment.</li> <li>• Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li> <li>• Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li> <li>• Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</li> <li>• Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li> <li>• No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</li> <li>• Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.</li> <li>• Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li> <li>• Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals.</li> </ul> <p><b>Deures generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li> <li>• Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li> <li>• Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li> <li>• Respectar l'ordre d'atenció.</li> <li>• Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</li> <li>• Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</li> <li>• Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.</li> </ul>
<p><b>Compromisos de qualitat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocrear i dissenyar projectes educatius de transició educativa d'Educació Secundària Obligatòria a formació post obligatòria amb els centres educatius del municipi.</li> <li>• Oferir un servei d'orientació educativa i professional a joves i llurs famílies.</li> <li>• Assistir, participar i col·laborar amb les diferents xarxes de treball d'orientació educativa i professional promogudes per la Diputació de Barcelona, Departament d'Educació i altres entitats educatives.</li> <li>• Oferir quatre perfils de PFI-PTT, amb 16/17 places cadascú, per a joves sense graduat en l'ESO.</li> <li>• Donar resposta, com a màxim en 5 dies, a les peticions d'informació i orientació per a fer la tria dels diferents perfils de Programes de Formació i Inserció (PFI-PTT).</li> <li>• Realització d'una reunió anual amb famílies de l'alumnat matriculat al PFI.</li> <li>• Mantenir una reunió amb cada centre de secundària del municipi per a fer el traspàs d'informació de l'alumnat matriculat al PFI-PTT.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitzar mínim una coordinació al curs amb els diferents agents externs (Serveis Socials, CSMIJ, EAP, etc.) per garantir una atenció individualitzada a l'alumnat.</li> <li>• Passar una enquesta de satisfacció del servei PFI-PTT tant a l'alumnat com a les famílies perquè valorin aspectes com les instal·lacions, el professorat, els continguts, entre d'altres.</li> <li>• Participació per part del PFI, com a mínim en un programa o projecte organitzat a nivell municipal o comarcal.</li> </ul>
<p><b>Com mesurem els nostres compromisos?</b></p> <p><b>Indicadors</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de comissions de secundària on es desenvolupen els projectes educatius realitzades i percentatge d'assistència (mínima del 100%).</li> <li>• Nombre de projectes educatius als centres educatius del municipi, mínim de 4.</li> <li>• Valoració mitjana (entre 3 i 5), pels centres educatius i/o alumnes participants als diferents projectes.</li> <li>• Percentatge de difusions, mínim del 100%, de les accions relatives als diferents projectes d'orientació educativa amb els mitjans disponibles (diari digital, xarxes socials, web)</li> <li>• Mitjana de dies en donar resposta als usuaris del servei (màxim 10 dies).</li> <li>• Nombre de joves atesos del municipi en transició educativa i/o professional, amb seguiment i acompanyament, amb un mínim de 50 joves.</li> <li>• Nombre d'assistències, amb un mínim de 5, a coordinacions a les diferents xarxes de treball.</li> <li>• Nombre d'accions de millora proposades i dutes a terme, amb un mínim de 2, dels diferents projectes d'orientació educativa i professional.</li> <li>• Percentatge de joves i famílies ateses els 5 dies posteriors a la demanda d'informació en relació amb el total.</li> <li>• Nombre de sessions amb famílies per cada perfil.</li> <li>• Nombre de reunions realitzades amb cadascun dels instituts.</li> <li>• Nombre de reunions amb cada agent extern.</li> <li>• Valoració mitjana, del 7 sobre 10, de les enquestes de satisfacció del servei PFI-PTT tant a l'alumnat com a les famílies de valoració d'aspectes com: instal·lacions, professorat, continguts, entre d'altres.</li> <li>• Nombre de programes en què participen un o diversos perfils.</li> <li>• Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual).</li> <li>• Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).</li> </ul>

<b>Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	<p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web:</p> <p><a href="#">Suggeriments, queixes i reclamacions</a></p>
<b>Termini de resposta</b>	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies</p>
<b>Legislació aplicable</b>	<p><a href="#">Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</a></p> <p><a href="#">Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</a></p> <p><a href="#">Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</a></p> <p><a href="#">Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</a></p> <p><a href="#">Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</a></p> <p><a href="#">Resolució ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció (DOGC núm. 6628 de 22 de maig de 2014), modificada per la Resolució ENS/241/2015, de 09 de febrer (DOGC núm. 6815 de 20 de febrer de 2015), que amplia la vigència dels programes de formació i inserció</a></p> <p><a href="#">Resolució EDU/377/2021, de 8 de febrer, estableix l'organització i la gestió de la modalitat de Plans de Transició al treball dels programes de formació i inserció i es deixa sense efecte, a partir del curs 2021-2022, l'apartat 8 de la Resolució ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció.</a></p> <p><a href="#">Llei 3/2023, de 28 de febrer d'Ocupació</a></p> <p><a href="#">Acord de Govern /184/2022, de 20 de setembre, estableix com a una de les seves línies estratègiques l'acompanyament a les persones, especialment a aquelles que es consideren d'atenció prioritària, perquè es desenvolupin amb autonomia i controlin la seva trajectòria professional.</a></p> <p><a href="#">Estratègia d'Ocupació Juvenil de Catalunya, estableix com a objectiu estratègic un assessorament i orientació personalitzades per a les persones joves a través de dispositius adaptats i amb vocació de permanència, fent referència a un servei d'atenció integral i personalitzada al col·lectiu de joves que faciliti la transició professional i laboral.</a></p> <p><a href="#">Article 159 de la LEC. Competències dels ens locals</a></p> <p><a href="#">Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a l'article 131, d'acord amb l'article</a></p>

	<p><a href="#">149.1.30 de la Constitució, estableix un règim de competència compartida en la programació de l'ensenyament, la seva definició i l'avaluació general del sistema educatiu, pel que fa als ensenyaments obligatoris que condueixen a l'obtenció d'un títol acadèmic amb validesa a tot l'Estat.</a></p>
<p><b>Cost del servei</b></p>	<p><a href="#">Cost efectiu dels serveis</a></p>
<p><b>Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei</b></p>	<p>Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.</p>
<p><b>Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció:</b> El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei.</li> <li>• <b>Mesures previstes davant altres incompliments:</b> En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte.</li> <li>• <b>Publicació de les mesures de reparació:</b> El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</li> </ul>
<p><b>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</b></p>	