



CARTA DE SERVEIS

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 així com fomentar la formació professional integrada..

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



Ajuntament
de Rubí



2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Àrea d'Indústria, Comerç i Ocupació
> Rubí Forma



3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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	93 581 39 00
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.

Rubí Forma vol oferir uns serveis amb la màxima qualitat i per això ha implantat una política de qualitat (Sistema de gestió de Qualitat segons Norma UNE-EN-ISO 9001-15) adequada a les necessitats i expectatives de les persones usuàries.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Oficina d'Informació i Orientació

- 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
- Acreditació de competències professionals: informació i orientació general per poder acreditar les competències professionals adquirides mitjançant l'experiència laboral o formació no reconeguda oficialment

2. Oficina de Formació

- 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, adreçat a personal administratiu.
- 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
- Formació Continua: treballadors/es en actiu



2. Oficina de Formació

- Consell de la Formació Professional: plataforma estable de treball amb la finalitat d'impulsar la Formació Professional com a marc d'innovació en la millora de la qualitat educativa i en la generació d'ocupació

3. Oficina d'Inserció

- Servei d'inserció amb assistència tècnica on facilitem la recerca de feina de la ciutadania 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 I DRETS I DEURES DELS USUARIS/ÀRIES

a) Normativa reguladora

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.

Destinatari/s/àries:

- 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: 93 581 39 00
- www.rubiforma.cat
- informacio@rubiforma.cat





c) Drets i deures

Drets

- Rebre informació dels serveis, programes i recursos generals que ofereix el centre
- Ser atès/a 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 garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades
- Rebre informació sobre resultats de selecció i demanar revisions
- Comunicar qualsevol incidència, queixa, reclamació, suggeriment sobre el funcionament general dels serveis del centre
- Utilitzar 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 incidències 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





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 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 integrada

b) Sistema de queixes i suggeriments

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



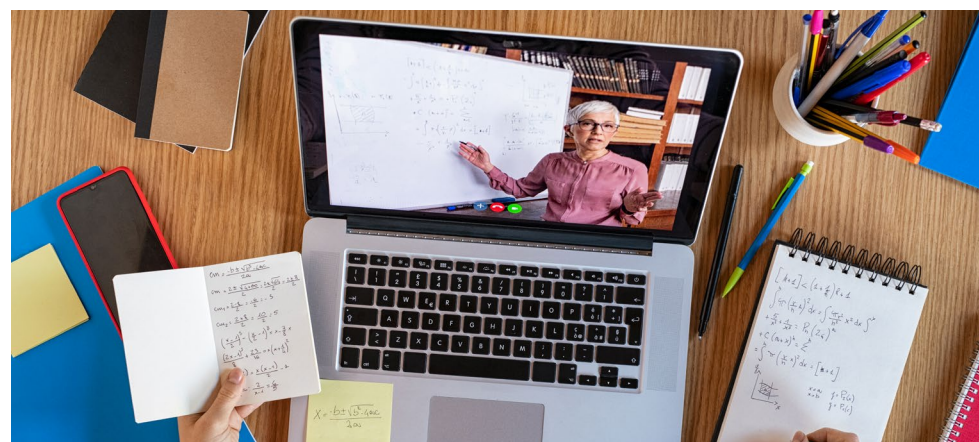


9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

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 1.000 i 1.500 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 3 i 5 projectes amb accions formatives i ocupacionals (de mitjana)
5. Disposar d'una oferta formativa adreçada a persones treballadores en actiu	Nombre d'accions formatives	Oferir entre 2 i 4 accions formatives i ocupacionals
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	El 80% de les ofertes siguin respostes en 10 dies hàbils

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida a la unitat responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el centre de serveis Rubí Forma enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.





10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

El servei responsable d'aquesta carta és: **Rubí Forma**

Adreça: Rambleta de Joan Miró s/n

Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Adreça electrònica: informacio@rubiforma.cat

Web: www.rubiforma.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: 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
- Data d'elaboració de la carta: setembre de 2023

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

