

## FORMACIÓ

El servei té com objectiu millorar els coneixements professionals dels usuaris del servei i de les empreses amb una formació molt aplicada, dinàmica, creativa i innovadora.

El servei promou activament la formació al llarg de la vida (Long-life learning) com a eina de creixement personal/col·lectiu i com a manera de lluitar contra l'atur de baixa qualificació.

Es promouen accions de formació gratuïta al llarg de tot l'any amb una programació trimestral.

### Quin servei oferim?

- Activitats de formació dirigida i adaptada a diferents col·lectius
- Programació d'activitats trimestral
- Gestió de subvencions per buscar recursos econòmics per desenvolupar les accions
- Promoció de les accions mitjançant accions de comunicació

### A qui adresem aquest servei?

Conjunt de ciutadania i empreses.

### Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Caldrà emplenar el full d'inscripció a les activitats formatives.

### On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada



Cal Rapissa, c. Ample, 25



93 778 00 50 Ext. 3600



[www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat)



[promocio@olesademontserrat.cat](mailto:promocio@olesademontserrat.cat)



De dilluns a divendres de 10.00 a 13.30 h i dimarts i dijous de 16.00 a 18.30 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a la Cal Rapissa.

### Qui són les persones responsables?

Regidor: Dídac Solà Sánchez

Tècnic cap del departament: Josep Torrent Pey

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

### Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.
- ✓ Complir amb rigor els protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents
- ✓ Rebre l'atenció dins l'horari del servei.
- ✓ Rebre l'atenció en un llenguatge entenedor i un tracte amable, cordial, empàtic i proper per part del personal del servei.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària per tràmit.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, així com l'assessorament necessari sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'ajuntament i la formació necessària relacionada amb les competències del servei.
- ✓ Ser informades de la cartera de serveis, dels recursos existents al territori, ja siguin propis o d'altres administracions, dels criteris d'accés a aquests recursos, de les activitats i de les novetats del servei a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió del propi servei.

- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds presentades en un termini màxim d'un mes, excepte a l'agost que es considera inhàbil.
- ✓ Disposar de la informació actualitzada al web municipal i a les xarxes i altres mitjans de comunicació.
- ✓ Disposar del material que es distribueix (fulletons, guies, díptics .) en tots els actes i serveis en què participi i que estigui previst.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Rebre resposta a les queixes, incloent-hi les mesures correctores, si fos el cas.
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Ser consultades periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei.

### **Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?**

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

### **Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen,

religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtindre un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.

- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

### Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

### Quina normativa regula el servei?

#### a. Normativa

##### GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [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](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei](#)

[Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).

- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

#### ESPECÍFICA

- [Llei 10/2015, del 19 de juny, de formació i qualificació professionals](#)
- [Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#)
- [Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació](#)
- [Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les qualificacions i de la formació professional](#)
- [Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació](#)
- [Decret 182/2010 d'ordenació de la formació professional per l'ocupació a Catalunya](#)
- [Resolució ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i inserció](#)
- [Decret 284/2011, d'1 de març d'ordenació general de la formació professional inicial](#)
- [Decret 161/2009, de 27 d'octubre d'ordenació dels ensenyaments de l'educació secundària obligatòria per a les persones adultes](#)

#### b. Taxes i/o preus públics: no són d'aplicació.

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

### Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



[promocio@olesademontserrat.cat](mailto:promocio@olesademontserrat.cat)



93 778 00 50 3600



Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de Cal Rapisà



[Queixes i suggeriments](#)

### Com avaluem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada
- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

### A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.

- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.