

## 1. Identificació

**Nom del servei** OCUPACIÓ

El Centre d'Iniciatives per a l'Ocupació (CIO), funciona com a Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Manresa. Al servei s'atenen les persones que es troben en situació d'atur o que volen progressar en el seu lloc de treball i s'ofereixen una sèrie de serveis que ajudin a millorar la seva situació laboral; accions de diagnòsi i orientació laboral, cursos de formació professionalitzadora, programes d'experienciació laboral, programes de transició escola-treball i altres centrats en col·lectius específics. També es dona suport al teixit productiu local a l'hora de cobrir vacants laborals, formalitzar plans de formació i d'altres serveis d'interès per a les empreses.

**Adreça** Carrer de la Verge de l'Alba, 5-7, 08241 Manresa.

**Telèfon** 938 77 64 90

**Web** <http://www.ciomanresa.cat/>

**Adreces Electròniques** [cio@ajmanresa.cat](mailto:cio@ajmanresa.cat)

**Horari** dilluns: 8:30–14:00 dimarts: 8:30–14:00 dimecres: 8:30–14:00, 16:00–18:00  
dijous: 8:30–14:00 divendres: 8:30–14:00 dissabte Tancat diumenge Tancat

**Unitat Organitzativa** Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

**Regidoria** Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

### Objectius de desenvolupament sostenible



## 2. Missió i Valors

La nostra missió és desenvolupar social i econòmicament la ciutat, de forma sostenible i de qualitat, especialment a partir de la definició d'un model territorial propi que fomenti l'ocupació de qualitat, la millora de l'ocupabilitat de les persones, la retenció de talent i la competitivitat de les empreses.

El treball desenvolupat al servei es basa en la planificació estratègica, la concertació, el treball en xarxa, la qualitat dels serveis, l'optimització dels recursos, l'avaluació de resultats i la innovació.

El nostre objectiu final és contribuir a la millora de la qualitat de vida i el benestar de la ciutadania i enfortir el teixit empresarial.

Els valors que ens regeixen són:

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les empreses del territori i de la ciutadania per conèixer de primera mà quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.
- La Igualtat d'oportunitats i la justícia social. Prioritzem les accions que afavoreixen l'accés al treball de les persones i dels col·lectius amb més dificultats per accedir a l'ocupació, treballant des de l'equitat, la perspectiva de gènere i afavorint el progrés social.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, les organitzacions sindicals, empresarials i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció de l'ocupació de Manresa i el Bages.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulsem accions de transferència de coneixement i de capacitat tecnològica perquè les empreses del territori puguin contractar persones qualificades, promovent la retenció de talent local.

### **3. Serveis**

#### **3.1 Informació, diagnosi i orientació laboral**

Oferim acompanyament personalitzat en el procés de recerca de feina: diagnosi ocupacional, informació sobre el mercat de treball, autoconeixement, acompanyament en la presa de decisions, disseny conjunt d'un pla de millora, sessions de preparació del CV, estratègies per afrontar l'entrevista de feina i sessions de recerca de feina de forma individual i grupal. Seguim el model de treball basat en competències.

##### **a. Primeres atencions i informació del servei**

###### **Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

###### **Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

##### **b. Informació laboral, amb atencions individuals i amb sessions grupals**

###### **Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

###### **Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

##### **c. Entrevistes de diagnosi ocupacional**

###### **Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**d. Itineraris d'orientació laboral**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**e. Itineraris d'orientació laboral.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**f. Seguiments individuals a les persones usuàries del servei.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**g. Sessions grupals de tècniques de recerca de feina.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**h. Oficina tècnica d'orientació laboral (orientació per persones amb un**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**i. Servei d'orientació per a persones amb discapacitat en col·laboració**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**j. Punt d'atenció laboral LGTBI+**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**3.2 Inserció laboral**

Recursos disponibles: Disposem d'una borsa de treball (xaloc.diba.cat). Fem la intermediació entre empresa i demandant i la preselecció de les persones candidates.

Organitzem activitats per posar en contacte empreses i persones candidates que estan buscant feina.

**a. Borsa de treball.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral i empreses del territori.

**b. Intermediació entre empresa i demandant.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral i empreses del territori.

**c. Tècniques de recerca de feina i Club de la feina.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**d. Fira de l'Ocupació del Bages**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral i empreses del territori.

**e. Altres accions de coneixement del teixit productiu**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral i empreses del territori.

**3.3 Prospecció d'empreses**

Recursos disponibles: Fem prospecció d'empreses del territori amb l'objectiu de col·laborar, cooperar i establir relacions directes. Detectem quines necessitats de personal i formatives tenen, per preparar els usuaris en les competències que demanda el mercat de treball i programar formacions a mida. Informem sobre ajuts i polítiques d'ocupació. Disposem de varis programes amb un ampli ventall d'actuacions per a empreses, des de xerrades fins a possibles col·laboracions publico privades com per exemple l'opció d'acollir alumnes en pràctiques.

**a. Opció de participar en programes d'ocupació**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Empreses del territori inscrites al servei.

**b. Informació sobre ajuts (propis i externs) i polítiques d'ocupació.**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Com sol·licitar el servei**

Empreses del territori inscrites al servei

**c. Programació i execució de formació a mida per millorar la qualificació**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Empreses del territori inscrites al servei.

**d. Suport en la definició de llocs de treball.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Empreses del territori inscrites al servei.

**e. Accions de millora de la competitivitat.**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

**Destinatari/ies**

Empreses del territori inscrites al servei.

**3.4 Formació professionalitzadora**

Recursos disponibles: Detectem les necessitats formatives de les empreses i gestionem formació a mida en diferents especialitats.

**a. Cursos de formació en oficis**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**b. Accions de transició escola-treball**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**3.5 Programes singulars d'ocupació**

Recursos disponibles: Oferim projectes per a col·lectius específics i per dinamitzar sectors econòmics concrets.

**a. Programes per col·lectius**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**b. Programes d'experienciació laboral**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral.

**c. Programes per fomentar el desenvolupament de sectors econòmics amb potencial per crear ocupació a**

**Com sol·licitar el servei**

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa

**Destinatari/ies**

Persones en edat laboral i empreses del territori.

**4. Compromisos de Qualitat**

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
3.1 Informació, diagnosi i orientació laboral	La persona que vulgui participar al club de la feina podrà assistir-hi abans que transcorrin 30 dies a partir de la seva sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la Participació al Club de la Feina	Mes petit o igual que 30

3.1 Informació, diagnòstic i orientació laboral	Qualsevol persona que vulgui millorar la seva situació laboral mitjançant un assessorament personalitzat, realitzarà una primera entrevista d'acollida amb personal tècnic especialitzat, en un termini inferior a 10 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la data de realització de la primera entrevista.	Mes petit o igual que 10
3.2 Inserció laboral	La persona que vulgui participar al club podrà assistir-hi abans que transcorrin 30 dies a partir de la seva sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la Participació al Club de la Feina	Mes petit o igual que 30
3.2 Inserció laboral	Preseleccionar candidatures ajustades al perfil demandat per les empreses amb una necessitat de contractació de personal. L'empresa rebrà candidatures en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva sol·licitud, en cas de no comptar amb els perfils professionals demandats, a la Borsa de Treball, es comunicarà respectant aquest mateix període	Temps transcorregut entre la petició i la tramesa de candidatures.	Mes petit o igual que 5
3.4 Formació professionalitzadora	La participació en les accions formatives demandades dependrà de l'acompliment dels requisits d'accés i de la disponibilitat de places. Es fixa el compromís de convocar a una sessió de preselecció a totes les persones demandants d'accions formatives per a la realització d'entrevistes de selecció i a comunicar el resultat del procés a les persones que hagin estat seleccionades en un termini màxim de 15 dies després de la realització de les entrevistes de selecció.	Temps transcorregut entre la realització de les entrevistes i la comunicació dels resultats.	Mes petit o igual que 15

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.

<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>



- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya  
Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
  - Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
  - Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

## Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

## Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan 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.