



## Ajuntament de Granollers

### **CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE FORMACIÓ OCUPACIONAL**

#### **Qui som?**

El servei de Formació ocupacional forma part del Servei de Promoció econòmica de l'Ajuntament de Granollers. Treballem per planificar, organitzar i programar accions formatives adreçades a les persones en situació d'atur o recerca de feina, per tal de millorar la seva ocupabilitat i incrementar les seves possibilitats d'inserció laboral.

#### **On som?**

Les nostres oficines s'ubiquen a la Masia de les Tres Torres:

Carrer Tres Torres, 18-20 de Granollers 08401

Telèfon: 93 861 13 90

correu: [feinagm@ganollers.cat](mailto:feinagm@ganollers.cat)

[www.granollers.cat/ocupacioempresa](http://www.granollers.cat/ocupacioempresa)

horari d'atenció al públic:

de dilluns a divendres de 9:30 h a 13:30 h

Per la impartició de la formació, utilitzem aules situades en diferents equipaments municipals o de centres proveïdors externs.



## Ajuntament de Granollers

### Quins serveis oferim?

Disposem de dues línies de formació ocupacional:

- ✓ Activitats de formació professional ocupacional, finançades pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), adreçades prioritàriament a persones aturades del nostre o d'altres municipis.
- ✓ Activitats de formació professional ocupacional, desenvolupades en el marc dels plans d'ocupació municipals, adreçades a les persones aturades contractades temporalment per aquest plans.

### Els nostres compromisos

<b>A què ens comprometem?</b>	<b>Com mesurem els nostres compromisos?</b>
<u>Grau de satisfacció general de les accions formatives:</u> Ens comprometem a obtenir un grau de satisfacció dels usuaris dels cursos de formació ocupacional igual o superior a 3'60 (valors de 1 a 4).	Mitjançant el buidat de les enquestes de satisfacció que es faciliten a tots els participants en els cursos de formació desenvolupats.
<u>% Alumnes que obtenen certificat:</u> Ens comprometem a que el percentatge d'alumnes que obtenen la qualificació d'Apte, respecte al total dels participants en els cursos, sigui superior al 70%.	Mitjançant els sistemes de control d'assistència i avaluació i registrant els resultats en la taula de seguiment d'indicadors del servei
<u>Grau de satisfacció envers el personal docent:</u> Ens comprometem a obtenir un grau de satisfacció dels usuaris dels cursos de formació ocupacional igual o superior a 3'60 (valors de 1 a 4), en la valoració dels formadors/es.	Mitjançant el buidat dels ítems específics referents als docents de les enquestes de satisfacció que es faciliten a tots els participants en els cursos de formació desenvolupats.



## Ajuntament de Granollers

### **Compliment dels compromisos**

El grau de compliment dels compromisos adquirits es pot consultar anualment a la pàgina web de l'Ajuntament: [www.granollers.cat](http://www.granollers.cat) , dins l'apartat de seu electrònica

### **Reclamacions, queixes i suggeriments**

El servei de Formació ocupacional disposa d'un sistema de gestió de reclamacions, queixes i suggeriments. Les demandes es poden fer de forma presencial, per instància, telèfon, carta o correu electrònic. El servei de formació ocupacional es compromet a donar resposta en el termini màxim de 3 dies hàbils.

Fora de l'horari d'obertura del Servei, les reclamacions, queixes i suggeriments es poden dirigir a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Granollers (C. de Sant Josep, 7, telèfon 93 842 66 10).