

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



Grameimpuls

Grameimpuls, SA és una empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma, constituïda l'any 1989, per promocionar l'ocupació i l'activitat empresarial. Ofereix serveis d'orientació laboral, formació ocupacional, bossa de treball, autocupació i viviers d'empreses.

Contacte

- ? Edifici Can Xiquet
- 📍 Rafael de Casanova, 40
- ☎ Telèfon: 93 466 15 65
- 🌐 www.grameimpuls.cat
- @ informacio@grameimpuls.cat

Horari

- De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00
- Divendres i jornada intensiva (de juny a agost) de 9:00 a 14:00

Missió

Proporcionar el millor servei per satisfer les necessitats dels nostres usuaris i usuàries, i oferir qualitat i resultats.



Què ofereix?

Serveis a les persones

- **Informació i orientació laboral per trobar feina i millorar professionalment**
 - Itineraris d'orientació laboral
 - Espai de Recerca Activa (ERA)
 - Borsa de treball
 - Observatori del mercat de treball
- **Formació professional ocupacional: una inversió de futur**
 - Cursos de formació ocupacional
 - Escola de Restauració
 - Programa de simulació d'empreses: SEFED
 - Programes de formació i treball: Casa d'oficis
 - Programes de transició escola-treball
- **Formació universitària**
 - Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)

Serveis a empreses i persones emprenedores

- **Servei d'Intermediació laboral: la nostra experiència al servei de les empreses**
 - Gestió d'ofertes de treball
 - Pràctiques en empreses
 - Formació ocupacional a mida
- **Servei de Foment Empresarial: tots els recursos per crear i fer viable les empreses**
 - Informació i assessorament
 - Cursos, seminaris i jornades tècniques
- **Centres d'Empreses Can Peixauet i Bosc Llarg: dos espais per ubicar les empreses de nova creació**
 - Lloguer de tallers, oficines i domiciliacions
 - Serveis de gestió i administració d'empreses
 - Projectes de cooperació empresarial

Altres serveis

- Cursos de cuina per a persones aficionades, a l'espai Passió per la cuina
- Tallers i monogràfics de cuina per a professionals
- Espai d'iniciació informàtica

Destinatari/àries de tots els serveis?

- Ciutadania i empreses

Com sol·licitar els serveis?

- A les oficines centrals de Grameimpuls, SA i pels diferents canals de contacte.

Grameimpuls disposa d'altres Cartes del Serveis especialitzats, disponibles al seu web:

<http://www.grameimpuls.cat/qui-som/cartes-de-serveis/>

Compromisos de qualitat

- Obtenir un grau de satisfacció de les persones usuàries de 7 punts de mitjana, com a mínim.
- Respondre les reclamacions i els suggeriments, com a màxim en 20 dies.
- Publicar 40 notícies l'any com a mínim, a la web i les xarxes socials.
- Trametre els butlletins informatius, com a mínim, a 9.000 persones.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Com millorar el servei?

Grameimpuls promou la col·laboració i participació de les persones usuàries en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant els següents canals:

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, a la recepció de les oficines centrals.
- Enquestes de satisfacció
- Escrits dirigits a l'adreça: qualitat@grameimpuls.cat
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - <https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat>
 - <https://twitter.com/grameimpuls>

Queixes, suggeriments i agraïments

- Enviar els escrits a la Bústia de suggeriments de la pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/ o a l'adreça: qualitat@grameimpuls.cat
- També, personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA.

Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda. Trobareu les versions completes i permanentment actualitzades al web municipal: <https://www.gramenet/seu-electronica/cartes-de-serveis/>