



Carta de serveis

Promoció econòmica

1. Identificació del servei

Denominació: **43.001 Promoció econòmica**

Descripció: El departament de Promoció econòmica agrupa el conjunt d'actuacions que desenvolupa l'Ajuntament del Masnou, adreçades a empreses, persones emprenedores i el conjunt de la població, per tal d'afavorir l'activitat econòmica al municipi i la creació d'ocupació. Aquestes actuacions s'agrupen en tres línies integrades i coordinades:

- Serveis a les empreses i a l'emprenedoria, que s'ubiquen a la Casa del Marquès.
- Servei Local d'Ocupació, que es troba a les dependències de l'Edifici Centre.
- Mercats municipals.

Missió: El Departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament del Masnou té com a **missió** afavorir el desenvolupament econòmic i facilitar oportunitats d'ocupació, mitjançant serveis de gestió, suport i orientació a les empreses i les persones.

La **visió** del Departament és esdevenir referents de l'administració pública local de l'àrea d'influència del Baix Maresme en la prestació de serveis de suport, orientació i formació a empreses i a persones que volen millorar la seva ocupabilitat.

Per assolir aquesta visió i obtenir la confiança de la ciutadania actuem dia a dia amb els **valors** següents:

- Orientar el nostre treball a les persones, sent propers i accessibles, i tractant cada cas de manera individualitzada.
- Fer recerca i actualitzar els serveis per adaptar-los a les necessitats canviants del mercat i de l'entorn.
- Ser eficients, donant respostes resolutives amb el menor temps i cost possible i implantant formes de gestió innovadores.
- Actuar amb honestedat, integritat i transparència en la gestió i l'administració.
- Adoptar un enfocament vers la millora contínua i la qualitat.
- Promoure el treball en xarxa amb el teixit empresarial, les administracions locals veïnes i altres agents que actuen al territori.

Responsables: *Regidoria:* Promoció econòmica
Departament: Promoció econòmica

Correu electrònic: p.economica@elmasnou.cat

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=4>



2. Prestacions

Denominació:	24101.01. Orientació professional
Descripció:	<p>Actuacions personalitzades d'informació, acompanyament, motivació i assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona usuària, li permeten de conèixer-ne les capacitats, els interessos i el perfil ocupacional, i gestionar-ne l'itinerari de qualificació, en la recerca d'ocupació o en la posada en marxa d'iniciatives empresarials.</p> <p>Aquestes actuacions s'articulen sobretot a través del Club de la Feina, un espai dinamitzat per personal especialista que disposa també de recursos per cercar feina de forma autònoma: ordinadors connectats a Internet, impressores, telèfons i accés a les publicacions d'ofertes de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i de les principals borses de treball d'accés públic. També s'hi realitzen sessions de grup d'acollida, tallers monogràfics i altres activitats.</p>
Persones destinatàries:	Qualsevol veí o veïna del Masnou.
Ubicació:	Servei Local d'Ocupació Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50 1a planta 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571760
Correu electrònic:	serveiocupació@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22
Horari:	Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Espai de recerca de feina del Club de la Feina, dimarts i dijous de 10.00 a 14.00 hores. Cal concertar cita prèvia.
Requisits d'accés:	<ul style="list-style-type: none">• Tenir 16 anys o més.• Concertar una cita per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	24102.01. Borsa de treball
Descripció:	Servei d'intermediació laboral del Servei Local d'Ocupació que es realitza a través de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) de la Diputació de Barcelona, així com d'altres recursos similars. Des del servei s'acompanya les persones usuàries en el seu procés de millora de l'ocupabilitat per a la inserció al mercat de treball. Quan les empreses que busquen personal ho demanen, es presenten les candidatures que més s'ajusten a cada perfil sol·licitat.
Persones destinatàries:	Qualsevol veí o veïna del Masnou.
Ubicació:	Servei Local d'Ocupació Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50 1a planta 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571760
Correu electrònic:	serveiocupació@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22
Horari:	Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Cal concertar cita prèvia.
Requisits d'accés:	<ul style="list-style-type: none">• Tenir 16 anys o més.• Concertar una cita per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic o bé inscriure's a una sessió d'acollida del Servei Local d'Ocupació.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	24102.02. Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal
Descripció:	Suport ofert pel Servei Local d'Ocupació a les empreses en els processos de selecció de personal: <ul style="list-style-type: none">• Assessorament sobre els perfils professionals més adequats per les seves necessitats.• Primera selecció de les candidatures que més s'ajusten al perfil ofert per l'empresa, entre les existents a la borsa de treball.• Suport en els tràmits de contractació.• seguiment de les persones que siguin contractades.• Orientació en les possibilitats de formació de la plantilla de l'empresa.• Assessorament en l'aplicació de la quota de reserva del 2% de personal a persones amb discapacitat, si s'escau.
Persones destinatàries:	Qualsevol empresa.
Ubicació:	Servei Local d'Ocupació Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50 1a planta 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571760
Correu electrònic:	serveiocupació@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22
Horari:	Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Cal que l'empresa estigui donada d'alta a la borsa d'empreses col·laboradores del Servei Local d'Ocupació. A tal efecte s'ha de concertar una visita inicial. Les empreses col·laboradore poden accedir al servei directament.
Documents a aportar:	La necessària per a donar resposta a la demanda de l'empresa.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	24102.03. Punt d'autoservei (PAS) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)
Descripció:	Petit quiosc informatitzat a través del qual es poden fer diversos tràmits, com imprimir certificats i informes, cercar cursos, renovar la inscripció a l'atur, cercar ofertes de feina o canviar les dades personals, entre d'altres.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona inscrita al SOC.
Ubicació:	Servei Local d'Ocupació Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50 1a planta 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571760
Correu electrònic:	serveiocupació@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22
Horari:	El quiosc informatitzat és accessible de dilluns a divendres, de 09.00 a 15.00 hores.
Requisits d'accés:	<ul style="list-style-type: none">• Tenir 16 anys o més.• Disposar de DNI, permís de treball o ser resident comunitari i trobar-se en situació de recerca activa de feina.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	24103.01. Qualificació per l'ocupació: formació i pràctiques laborals
Descripció:	Organització d'accions formatives i pràctiques en empreses orientades a adquirir competències que millorin l'ocupabilitat de les persones, tant si es troben en actiu com si estan en situació d'atur. També s'ofereixen accions formatives per millorar les habilitats i actituds davant la recerca de feina.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona.
Ubicació:	Servei Local d'Ocupació Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50 1a planta 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571760
Correu electrònic:	serveiocupació@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22
Horari:	Segons cada acció formativa o programa de pràctiques.
Requisits d'accés:	<ul style="list-style-type: none">• Tenir 16 anys o més.• Preinscriure's i haver estat admès a l'acció formativa o programa de pràctiques.
Documents a aportar:	Els que s'indiquin a la convocatòria de cada acció formativa o programa de pràctiques.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	24104.01. Sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació
Descripció:	Programes i actuacions adreçades al foment de l'ocupació i a millorar les possibilitats d'inserció laboral de col·lectius en situació de vulnerabilitat (com per exemple, subvencions i plans d'ocupació). També es realitzen actuacions orientades a sensibilitzar sobre problemàtiques relatives a l'ocupació (com la igualtat i la no discriminació, la conciliació de la vida familiar i laboral, l'atur de llarga durada, l'accés del jovent al món del treball...) i a incentivar l'adopció d'accions innovadores per les empreses i les persones en procés de recerca de feina.
Persones destinatàries:	Públic general o empreses.
Ubicació:	Depèn de cada acció.
Telèfon:	93 5571760
Correu electrònic:	serveiocupació@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22
Horari:	Depèn de cada acció.
Requisits d'accés:	Normalment, cal la preinscripció a les diferents accions que s'organitzen, adreçant-se al Servei Local d'Ocupació.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	43120.01. Mercat municipal sedentari
Descripció:	<p>El Mercat Municipal del Masnou es va inaugurar el febrer de 1995 i ofereix proximitat, qualitat, varietat i confiança.</p> <p>Ubicat al centre de la vila, compta també amb un aparcament amb més de noranta places gratuïtes per a la clientela.</p> <p>El mercat consta de dos espais diferenciats: d'una banda, el vestíbul (400 m2), que té sis locals comercials amb una oferta de restauració i un supermercat; de l'altra, el mercat pròpiament dit (més de 500 m2) amb 26 parades amb una gran diversitat de productes frescos d'alimentació.</p>
Persones destinatàries:	Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.
Ubicació:	Edifici Centre. Planta baixa Carrer d'Itàlia, 50 08320 El Masnou
Telèfon:	935571760
Correu electrònic:	mercatmunicipal@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.net/ambit.php?id=25
Horari:	<p>Mercat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dilluns, dimecres, dijous i dissabte, de 07.30 a 14.00 hores.• Dimarts i divendres, de 07.30 a 20.00 hores. <p>Locals comercials del vestíbul:</p> <ul style="list-style-type: none">• De dilluns a dissabte, de 07.30 a 14.00 i de 17.00 a 20.30 hores.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Indirecta.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	43120.02. Mercat municipal no sedentari
Descripció:	<p>El mercat setmanal del Masnou és un complement important de l'oferta comercial de la vila, ja que agrupa més de quaranta parades amb productes diversos: alimentació, roba, parament de la llar, calçat, articles de pell, cosmètica, artesanía, joieria i d'altres.</p> <p>La tradició del mercat setmanal al Masnou és molt antiga i ja l'any 1930 es té constància que cada dimarts es col·locaven parades al Camí Ral, en un indret que, posteriorment, donaria lloc a la plaça del Mercat Vell.</p>
Persones destinatàries:	Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.
Ubicació:	Carrers pròxims a la plaça d'Espanya: passeig de Roman Fabra, carrer de Josep Pujadas Truch i avinguda de Pau Casals.
Telèfon:	935571760
Correu electrònic:	mercatmunicipal@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.elmasnou.net/ambit.php?id=25
Horari:	Dimarts, de 08.30 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Indirecta.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	43301.01. Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores
Descripció:	<p>Informació i orientació a empreses i a persones emprenedores sobre diferents aspectes de la gestió: procés de constitució, obtenció de finançament, tràmits i requisits mercantils i fiscals, accés a ajuts i subvencions, serveis que ofereix l'Ajuntament i altres administracions, etc.</p> <p>En el cas de l'emprenedoria, es dona suport per elaborar el pla d'empresa, l'estudi econòmic del projecte i l'estratègia empresarial. Durant els tres anys posteriors a la creació de l'empresa s'ofereixen plans de seguiment per a la seva consolidació.</p> <p>El servei és també un Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE), que s'encarrega de facilitar la creació de noves empreses i de l'inici efectiu de la seva activitat i el seu desenvolupament.</p> <p>Així mateix, el servei ofereix el programa Reempresa, un nou model d'emprenedoria i de creixement empresarial pel qual un o més reemprenedors accedeixen a la propietat d'una empresa d'altres, en funcionament, per a fer-la créixer sense haver de passar per la fase de crear-la.</p>
Persones destinatàries:	Persones emprenedores, empreses de recent creació i petites i mitjanes empreses constituïdes.
Ubicació:	Centre d'Empreses Casa del Marquès Passeig de Joan Carles I, 12 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5404332
Correu electrònic:	casadelmarques@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.casadelmarques.cat/
Horari:	<ul style="list-style-type: none">• De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.• Dijous, de 08.30 a 14.00 hores i de 16.00 a 19.00 hores.• Dijous vigílies d'efestiu, de 08.30 a 14.00 hores (tardes de 16.00 a 19.00 el dia hàbil immediatament anterior).• Del 15 al 31 de juliol, de 08.30 a 14.00 hores.• Tancat el mes d'agost. Cal demanar cita prèvia.
Requisits d'accés:	Les empreses de recent creació han de tenir menys d'un any d'antiguitat.
Documents a aportar:	Els necessaris per als tràmits a realitzar. Es concreten en la primera entrevista o en concertar la visita.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	43302.01. Formació per empreses i persones emprenedores
Descripció:	Organització d'accions formatives sobre temes relacionats amb la gestió empresarial per afavorir la millora de les competències professionals.
Persones destinatàries:	Persones emprenedores, autònoms i empreses.
Ubicació:	Centre d'Empreses Casa del Marquès Passeig de Joan Carles I, 12 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5404332
Correu electrònic:	casadelmarques@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.casadelmarques.cat/
Horari:	L'horari depèn de cada acció formativa que s'organitzi.
Requisits d'accés:	Cal fer la inscripció quan s'obre el termini de cada acció formativa.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	43303.01. Allotjament empresarial i usos puntuals d'espais
Descripció:	Cessió d'espais a l'equipament Casa del Marquès, amb els corresponents serveis, en diferents modalitats: <ul style="list-style-type: none">• Viver d'empreses. Nou despatxos per a empreses de recent constitució.• Centre de negocis. Nou despatxos per a empreses consolidades.• Espais de coworking. Espais compartits amb altres empreses, de constitució recent.• Domiciliació fiscal. Per què empreses no allotjades puguin tenir a la Casa del Marquès el seu domicili social, rebre-hi la correspondència i fer servir els espais comuns. S'ofereix un espai condicionat, dotat de mobiliari, línia telefònica, alarma, calefacció i aire condicionat, servei de neteja diari, etc. Les empreses allotjades poden accedir també a la resta de serveis. També hi ha la possibilitat de fer usos puntuals de sales i aules equipats per fer reunions, trobades, accions formatives i similars.
Persones destinatàries:	Persones emprenedores i empreses de nova creació o consolidades.
Ubicació:	Centre d'Empreses Casa del Marquès Passeig de Joan Carles I, 12 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5404332
Correu electrònic:	casadelmarques@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.casadelmarques.cat/
Horari:	L'accés als espais cedits és continuat. L'atenció general al públic es presta: <ul style="list-style-type: none">• De dilluns a dijous, de 08.00 a 20.00 hores.• Divendres, de 08.00 a 17.30 hores.• Vigílies de festius, de 08.00 a 15.00 hores.• Mes d'agost, tancat.
Requisits d'accés:	Pot ser objecte d'allotjament qualsevol activitat econòmica, llevat de les que impliquin processos de fabricació directa de qualsevol tipus en el mateix Centre i de les de venda al detall, quan es realitzi de manera presencial. A més, en funció de la modalitat d'allotjament, cal complir els requisits següents: <ol style="list-style-type: none">1. Modalitat viver i modalitat <i>coworking</i>. Desenvolupar un projecte empresarial que impliqui la creació d'una nova empresa o la consolidació d'una de creació recent (preferentment amb menys de dos anys d'antiguitat).2. Modalitat centre de negocis. Desenvolupar preferentment activitats de serveis a les empreses.
Documents a aportar:	Pla d'empresa que acrediti que es tracta d'un projecte viable, econòmicament, financerament i tècnicament.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Preu públic 10. Per la cessió d'ús d'espais i la prestació de serveis del Centre d'Empreses Casa del Marquès.



Denominació:	43304.01. Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprendedora i l'activitat empresarial
Descripció:	Fomentar la cultura emprendedora entre diferents col·lectius de la societat i ajudar a l'impuls i la consolidació del teixit empresarial local i a través de la realització d'activitats: <ul style="list-style-type: none">• Campanyes de promoció del comerç local.• Programes de sensibilització als centres educatius.• Dinamització de la xarxa empresarial local.• Activitats informatives i de sensibilització sectorials.• Convocatòria de subvencions i premis...
Persones destinatàries:	Públic en general o sectors específics segons l'activitat: escoles, empreses, persones emprendedores.
Ubicació:	Depenent de cada acció.
Correu electrònic:	casadelmarques@elmasnou.cat
Lloc web:	http://www.casadelmarques.cat/
Horari:	Depenent de cada acció.
Requisits d'accés:	Segons el tipus d'activitat pot ser necessària la inscripció prèvia.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Són drets de les persones usuàries dels serveis de Promoció Econòmica: <ul style="list-style-type: none">• Disposar de serveis accessibles.• Ser atesos amb respecte i deferència.• Ser atesos en els idiomes oficials de la comunitat autònoma.• No ser discriminats de cap forma.• Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol dels serveis.• Poder presentar queixes o suggeriments sobre els serveis.• Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades.• Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials dels serveis, d'acord amb la seva disponibilitat.• Conèixer la identitat de les persones que treballen als serveis.
--------	--

Són també drets els que es contenen en els reglaments i normes d'ús de cadascun dels serveis, que han de ser públics i accessibles.

Deures:	Són deures de les persones usuàries dels serveis de Promoció Econòmica: <ul style="list-style-type: none">• Tractar respectuosament les persones que treballen als serveis.• Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries.• Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents.• Aportar la documentació i les dades necessàries per a dur a terme les gestions i tràmits propis dels serveis segons els criteris que es defineixen i de forma llegible.• Proporcionar informació real i fiable.
---------	--

Són també deures els que es contenen en els reglaments i normes d'ús de cadascun dels serveis, que han de ser públics i accessibles.



4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: L'equip humà del departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament del Masnou té com a objectiu **satisfereix plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència** a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de **millora contínua**. Per aconseguir aquesta fita, el departament orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es **compromet a satisfer els requisits aplicables** i a realitzar una millora del sistema de gestió de forma contínua.

El departament de Promoció Econòmica gestiona els **serveis a les empreses i persones emprenedores** i els **serveis d'ocupació** d'acord amb ISO 9001:2015, una norma internacional de prestigi que fa de referent per aquells que volen aconseguir una gestió de qualitat a les seves organitzacions. L'adopció d'aquesta norma és voluntària i implica una decisió estratègica per l'organització. Els beneficis d'adoptar aquest model de gestió són múltiples: permeten definir i proporcionar serveis adaptats a les necessitats de les persones usuàries i treballar amb un enfocament de millora contínua.

Actualment el sistema de gestió de la qualitat basat en ISO 9001:2015 es troba en curs de desplegament i preparació per la certificació.

Canals de participació: L'Ajuntament té un **Consell de Promoció Econòmica**, òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit del foment del desenvolupament socioeconòmic del territori, que té com a eixos principals la millora de l'ocupació, la consolidació del teixit empresarial, i la dinamització turística i comercial, així com totes aquelles iniciatives relacionades amb les entitats representatives dels sectors comercial, de restauració, empresarial i turístic.

Vies de reclamació: Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:
<https://cataleg.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2IdTramit=39>
La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos:	Compromís	Objectiu
	Millorar la satisfacció de les persones usuàries.	Garantir que el grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis sigui d'una puntuació igual o superior a 8 sobre 10 punts
	Reduir els temps d'espera per ser atès i accedir als serveis.	Garantir que les persones usuàries del servei d'informació i assessorament a empreses i persones emprenedores són ateses com a màxim 10 dies després de la sol·licitud d'assessorament a la cita prèvia.
		Garantir que totes les sol·licituds de cessió d'espais a la Casa del Marqués es responen en un termini màxim de 30 dies des de la seva recepció.
		Garantir que les persones usuàries del servei d'orientació professional son ateses com a màxim 5 dies des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia.
	Assegurar una oferta de formació de qualitat.	Garantir que no es cancel·larà cap acció formativa que s'hagi programat.
	Millorar la resposta a les incidències durant la prestació del servei.	Garantir que totes les incidències que succeeixen als serveis es responen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.
	Millorar l'eficàcia del servei.	Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball demandants de feina se les deriva a ofertes del seu interès, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles.



Garantir que totes les sol·licituds de les empreses usuàries del servei d'assistència i orientació en la selecció de personal es responen en un termini màxim de 5 dies des de la seva recepció.

5. Normativa específica del servei

- Estatal:
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
 - Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
 - Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel que s'aprova el Reglamento de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvenciones.
 - Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
 - 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.

-
- Autonòmica:
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.
 - Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

-
- Municipal:
- Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 21/07/2016.
 - Ordenança reguladora de la venda no sedentària al mercat setmanal del Masnou, aprovada pel Ple de l'Ajuntament el 21/07/2016.
 - Reglament del Mercat Municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 15/12/1994.
 - Taxa per prestació de serveis i actuacions administratives en el Mercat Municipal.
 - Preus públics 7.1 i 7.2 per utilització d'espais municipals a l'Edifici Centre.
 - Preu públic 10 per la cessió d'ús dels espais i la prestació dels serveis del centre d'empreses Casa del Marquès.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en cas d'incompliment: En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

Data d'aprovació:

Entrada en vigor:



Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.
La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió: Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.
També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Observacions: