



Empleo Joven y Garantía Juvenil



Misión

El Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil es el Centro Local de Empleo dedicado a la juventud de Santomera, siendo su objetivo principal la mejora de la empleabilidad de la población joven del municipio, comprendida entre los 16 y los 29 años, facilitando su acceso al mercado laboral, la mejora de su formación y de su carrera profesional, prestando especial ayuda a quienes se encuentran en situación de mayor dificultad o vulnerabilidad.

Visión

El Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil desea ser reconocido como el punto de referencia para el empleo juvenil en Santomera, al que toda la juventud del municipio acuda en algún momento para recibir asesoramiento, acompañamiento y/o un impulso en su trayectoria laboral y formativa.

Valores

- Cercanía y trato personal a las personas usuarias, fundamentado en la escucha activa y en el acompañamiento, según sus intereses y propósitos.
- Trato igualitario y respetuoso a las personas usuarias, con independencia de sus características personales, no siendo tolerable ningún tipo de discriminación.
- Eficiencia en el trabajo y en la gestión de los recursos públicos.
- Actualización permanente, capacitación, mejora continua e innovación.
- Compromiso con el bienestar y el desarrollo de la juventud.
- Implicación con el impacto social de las políticas de empleo.

Derechos de la ciudadanía

La vecindad del municipio de Santomera, además de los derechos recogidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispondrá de las siguientes prerrogativas en sus relaciones con el Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil:

- ▶ A comunicarse con el servicio por la vía que más se prefiera: presencial, telefónica o telemática.
- ▶ A disponer de la documentación relativa al servicio en un lenguaje sencillo, claro e inclusivo.
- ▶ A recurrir al servicio tantas veces como le resulte verdaderamente necesario para la satisfacción de sus intereses.
- ▶ A obtener respuesta a sus solicitudes y consultas en el menor tiempo posible.
- ▶ A ser atendida con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.
- ▶ A presentar quejas, sugerencias y agradecimientos sobre los servicios prestados.
- ▶ Cualquier otro reconocido en la Constitución y demás normas con rango de ley.

Quejas, sugerencias y agradecimientos

Las quejas, sugerencias y agradecimientos dirigidos al Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil podrán presentarse tanto de manera presencial como telemática.

Por un lado, está habilitado un procedimiento de carácter presencial para que la ciudadanía ejerza este derecho ante:

- Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil
 - Mañanas: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas
 - Tardes: de lunes a jueves, de 17:00 a 20:00 horas
 - Calle Picasso, 22 (30140, Santomera, Murcia)
- Registro General del Ayuntamiento de Santomera:
 - De lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 horas
 - Ayuntamiento de Santomera - Plaza Borreguero Artés, 1 (30140, Santomera, Murcia)

Por otro lado, la población de Santomera también puede trasladar sus quejas, sugerencias y agradecimientos a través de los siguientes medios telemáticos:

- Contactando telefónicamente al número: 968 86 04 50 (ext. 2) / 690 21 37 64
- Enviando correo electrónico a la dirección: empleojoven@santomera.es
- Cumplimentando el formulario de contacto disponible en la página web: www.santomera.es
- Comunicándose mediante las redes sociales de las que dispone el Ayuntamiento de Santomera:
 - @garantiasantomera
 - @garantiasantomera



Principales servicios prestados

- | | |
|---|--|
| 1 Orientación laboral y formativa. | 4 Desarrollo de actividades formativas. |
| 2 Intermediación laboral. | 5 Formación encaminada a la mejora de la empleabilidad. |
| 3 Asistencia en la realización del currículum. | 6 Organización de eventos sobre empleo, formación y emprendimiento. |
- Servicio presencial Servicio online

Compromisos de calidad e indicadores de medición

- 100%** Atención a la juventud de Santomera en su búsqueda de empleo y formación en un máximo de 4 días hábiles desde su contacto con el servicio.
*(Nº. de solicitudes atendidas en un plazo de 4 días hábiles / Nº. de solicitudes registradas en total) * 100*
- Mejora de la empleabilidad de los y las jóvenes de Santomera mediante el desarrollo de itinerarios de inserción laboral de la forma más eficaz posible.
*Nº. de población juvenil atendida.
Nº. de itinerarios realizados.
Nº. de actuaciones de mejora realizadas (talleres, ferias...).*
- Realización de un seguimiento de la juventud participante en el programa durante los siguientes 6 meses desde su primera visita.
*Nº. de población juvenil atendida.
Nº. de contactos de seguimiento.*
- Puesta a disposición del máximo de información posible sobre recursos de empleo, tanto del municipio como de otras localidades o instituciones.
*Nº. atenciones sobre búsqueda de empleo.
Nº. de publicaciones en redes sociales.
Nº. de talleres impartidos.
Nº. de sesiones de información y difusión.*
- 100%** Asesoramiento a empresas y/o personas autónomas sobre las ayudas a la contratación a jóvenes de Garantía Juvenil en el plazo de 1 semana desde su petición.
*(Nº. de empresas y/o personas autónomas atendidas en el plazo de 1 semana / Nº. de empresas y/o personas autónomas atendidas en total) * 100
Nº. de folletos enviados a empresas y/o personas autónomas.*
- 100%** Asesoramiento a jóvenes emprendedoras/es y derivación a servicios especializados en un tiempo máximo de 4 días hábiles desde la solicitud de cita.
*(Nº. de personas jóvenes atendidas interesadas en emprender en el plazo de 4 días hábiles / Nº. de personas jóvenes atendidas interesadas en emprender en total) * 100
(Nº. de personas jóvenes derivadas a servicios especializados en el plazo de 4 días hábiles / Nº. de personas jóvenes derivadas a servicios especializados en total) * 100*
- 85%** Gestión y difusión de, al menos, 15 ofertas de empleo y/o formación con carácter semanal.
*(Nº. de ofertas de empleo y/o cursos gestionados en la semana correspondiente / Nº. de ofertas de empleo y/o cursos registrados en dicha semana) * 100
(Nº. de ofertas de empleo y/o cursos difundidos en la semana correspondiente / Nº. de ofertas de empleo y/o cursos registrados en dicha semana) * 100
Nº. de personas que se derivan a ofertas de empleo y de formación desde el Servicio.*

Medidas de subsanación, compensación o reparación

El personal del Servicio de Empleo Joven y Garantía Juvenil velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios e identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras.

En todo caso, cualquier persona que considere que, habiendo acudido a este servicio, no ha sido atendida conforme a los criterios de calidad recogidos en la presente carta, estará en su derecho de presentar queja o reclamación, escrita o verbal, ante el propio servicio o, de forma escrita, mediante instancia en el registro general del Ayuntamiento de Santomera conforme a los mecanismos dispuestos en este documento. De comprobarse alguna deficiencia, las personas responsables del servicio podrán disculparse, personalmente o por escrito, ante la persona afectada, encontrándose en el deber de ofrecer el servicio tal y como era esperable en un primer momento. Asimismo, cualquier queja sobre el servicio puede ser trasladada a la Dirección General de Juventud de la Región de Murcia, organismo financiador y coordinador de los Centros Locales de Empleo para jóvenes.



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil
Calle Picasso, 22 - 30140, Santomera, Murcia

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas
Lunes a jueves, de 17:00 a 20:00 horas
Horario sujeto a adaptaciones, según necesidades del servicio

empleojoven@santomera.es

www.santomera.es/pueblo/juventud/garantia-juvenil-y-empleo-joven/

968 86 04 50 (ext. 2) · 690 21 37 64

@garantiasantomera

@garantiasantomera