

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

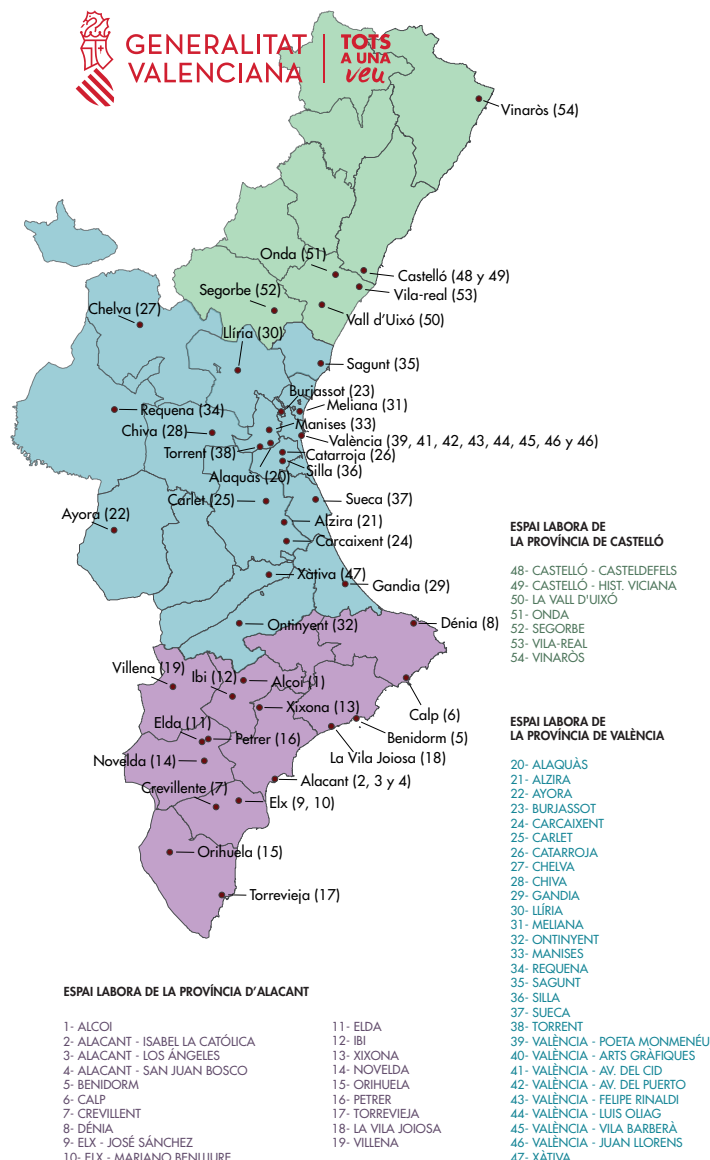
Els Espais LABORA tenen com a objecte afavorir la inserció laboral de les treballadores i dels treballadors, prioritàriament dels/de les que es troben en situació de desocupació, oferint de forma integral servei i programes a qui busquen ocupació i a les empreses, i també la gestió de la intermediació entre tots dos. Els Espai LABORA aspiren a ser un referent en orientació i en accions que milloren la inserció laboral a la Comunitat Valenciana.

El Conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i a les noves necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de servei com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



una administració
excel·lent

LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació



CARTA DE SERVEIS DE
LA XARXA D'ESPAI LABORA

SERVEIS

LABORA Servei Valencià d'Ocupació i Formació, a fi d'oferir un servei pròxim, pròxim i orientat a les persones a la Comunitat Valenciana, disposa d'una àmplia xarxa d'**Espai LABORA** des d'on es presta, de forma integral, servei als demandants d'ocupació i a les empreses, i també la gestió de la intermediació entre ambdós. L'objectiu bàsic és facilitar a les persones l'accés, el manteniment i la millora de l'ocupació en condicions d'igualtat i transparència. Els serveis prestats són:

Els serveis prestats són:

Per al ciutadà demandant d'ocupació:

- Inscripció i renovació com a demandant d'ocupació. *És el pas previ per a accedir als serveis que ofereix LABORA. Poden fer-ho tant les persones desocupades com les que desitgen millorar la seua ocupació.*
- Informació i sol·licitud dels serveis prestats per LABORA
- Accés a ofertes d'ocupació, a programes de foment d'ocupació i a programes de formació.
- Elaboració i actualització del perfil professional
- Servei d'orientació laboral, d'ajuda i acompanyament en el desenvolupament de les competències necessàries per a accedir o mantindre un lloc de treball:
 - Assessorament personalitzat basat en un diagnòstic de la seua situació i en el disseny d'un itinerari d'accions per a millorar la seua inserció laboral.
 - Motivació i assessorament per a l'autoocupació.
 - Sessions informatives sobre el mercat de treball, contractació i formació.
 - Sessions per a millorar la recerca d'ocupació: elaboració de currículum, preparació de l'entrevista de selecció, recerca d'ocupació per internet i ús de GVAjobs, etc.
- Informació sobre l'ocupació a Europa (Eures)
- Emissió certificats relacionats amb la seua inscripció en LABORA
- Atenció especialitzada a víctimes de violència de gènere

Per a les empreses:

- Gestió d'ofertes d'ocupació:
 - Difusió de les ofertes en GVAjobs, en el portal del Sistema nacional d'Ocupació i, de forma opcional, a nivell europeu
 - Immediata accessibilitat en línia a candidats de l'oferta a través de GVAjobs
 - Preselecció de candidats, a sol·licitud de l'empresa
 - Assessorament i acompanyament per especialista durant el procés
- Informació general sobre modalitats de contractació i subvencions
- Registre de contractes i autorització a usuaris de l'aplicació Contrat@
- Visites a empreses per a informació i assessorament de servei
- Pràctiques no laborals en empreses

Mitjans telemàtics a disposició dels usuaris: la web, app i caixers. Per a facilitar l'accés de la ciutadania, s'habilita un servei de cita prèvia dels Espai LABORA per a aquells serveis presencials que el requereixen.

COMPROMISOS E INDICADORS

1. Garantim una disponibilitat de mitjans telemàtics 24 hores per 365 dies, per a poder accedir a les ofertes d'ocupació, realitzar la renovació, la baixa de la demanda i l'obtenció de certificats de forma fàcil, ràpida i accessible.

% de disponibilitat dels mitjans telemàtics	Valor objectiu
	95%

2. Facilem l'ús d'unes quantes vies telemàtiques (caixers, web i app) de manera que almenys un 80% de les renovacions de la demanda d'ocupació es realitzen per aquests mitjans.

% de renovacions per vies telemàtiques	Valor objectiu
	80%

3. Oferim, almenys al 80% de les persones que s'inscriuen per primera vegada, una sessió informativa sobre els serveis prestats per LABORA i posem a la seua disposició un document d'informació de servei.

% d'inscripcions inicials de persones citades en grups d'informació de servei	Valor objectiu
	80%

4. Posem a disposició de la persona interessada un servei d'orientació laboral per a elaborar el seu perfil professional i millorar la seua recerca d'ocupació, en un termini màxim de 15 dies.

% de compliment del termini	Valor objectiu
	80%

5. Ens comprometem a donar publicitat, com a mínim, del 80% de les ofertes d'ocupació en el portal GVAJobs

% d'ofertes publicades	Valor objectiu
	80%

(Nota: les ofertes que no es publiquen són les de programes de foment d'ocupació destinats a certs col·lectius prioritaris)

6. Garantim informació sobre l'ocupació a Europa en tots els Espai LABORA, amb la possibilitat de derivar la persona interessada a un servei especialitzat.

% d'Espai LABORA que donen el servei Eures	Valor objectiu
	100%

7. Garantim una disponibilitat de mitjans telemàtics 24 hores per 365 dies, perquè l'empresa puga presentar ofertes d'ocupació de forma ràpida, simple i còmoda, i també gestionar les candidatures des del mateix moment de la publicació.

% de disponibilitat de mitjans telemàtics.	Valor objectiu
	95%

8. Assignem una persona gestora especialitzada que realitze l'assessorament i acompanyament durant tot el procés de gestió de l'oferta.

% d'ofertes on s'ha assignat un gestor	Valor objectiu
	100%

9. Garantim la difusió de totes les ofertes d'ocupació en un termini màxim d'1 dia hàbil.

% de compliment del termini (des que es presenta l'oferta fins que es publica)	Valor objectiu
	90%

10. Garantim l'atenció individualitzada a les persones víctimes de violència de gènere en tots els Espai LABORA, amb la possibilitat de derivar la persona interessada a un servei especialitzat

% de Espai LABORA que presten el servei	Valor objectiu
	100%

AJUDE'NS A PRESTAR UN SERVEI MILLOR

Si té cap problema o dubte, o bé vol aportar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, pot posar-se en contacte amb nosaltres enviant-nos un correu electrònic a la següent adreça <labora@gva.es> o fent-nos arribar un missatge a través de WhatsApp o Facebook.

Si vol presentar una queixa, un suggeriment o un agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta, pot fer-ho a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació: https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de servei a través de la pàgina www.gva.es/carta.

Si detecta algun error, li demanem que ens ho comuniqui com més prompte millor per poder corregir-lo.

On estem

Disposen de més de 50 centres en la Xarxa de centres LABORA, on els podrem atendre. Pot consultar la ubicació de les nostres oficines i les seues dades de contacte a:

www.labora.gva.es/centrosservef
www.labora.gva.es/es/centrosservef-buscador

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de les 9 h a les 14:00 h

Pàgina web: www.labora.gva.es

*** Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta**

