

Nom Servei	Personal
Presentació	<p>La Secció de Personal és responsable de la gestió integral dels recursos humans municipals, amb la finalitat de proveir l'organització de les persones adequades per a cada àrea de treball i garantir una aplicació eficient, integradora i homogènia dels criteris i condicions laborals del conjunt del personal municipal, d'acord amb les polítiques internes, els procediments establerts i la normativa vigent.</p> <p>En l'exercici de les seves funcions, la Secció de Personal gestiona els processos de selecció i contractació de personal, la planificació i administració de la plantilla, les situacions administratives del personal, així com el control de presència i jornada, assegurant el compliment dels principis de legalitat, mèrit, capacitat, igualtat, transparència i publicitat.</p> <p>Així mateix, és responsable de la gestió de les nòmines, de les relacions amb la Tresoreria General de la Seguretat Social i altres organismes competents, i de l'elaboració, execució i seguiment del pressupost de personal, amb criteris de rigor, eficiència i sostenibilitat en l'ús dels recursos públics.</p> <p>Desenvolupa també funcions d'informació, assessorament i atenció al personal municipal, com a elements clau per a la millora contínua de l'organització i per a l'optimització de la gestió pública, consolidant un model de relació laboral basat en la confiança, el diàleg i la transparència.</p>
Serveis que es presten	<ul style="list-style-type: none"> • Eines de gestió de personal: Plantilla, Oferta Pública d'Ocupació, Pressupost/Capítol 1. • Gestió dels procediments de selecció permanent o temporal (borses de treball). • Contractacions i nomenaments. • Gestió i tramitació dels expedients del personal municipal: Sol·licituds del personal pel que fa a permisos, llicències, situacions econòmiques, administratives i altres. • Control de presència: gestió del temps de treball, absentisme, calendaris i horaris. • Retribucions, nòmines i seguretat social: Bestretes, dietes, cotitzacions, baixes mèdiques, etc. • Relacions laborals: Interlocució amb els representants sindicals, processos de negociació col·lectiva, etc. • Resolució de consultes del personal i dels/de les aspirants als processos de selecció.
Responsables del servei	<p>Director d'estratègia de la qualitat, bon govern i innovació organitzativa: Ramon Figuera Brià Ramon.Figuera@castelldefels.org</p> <p>Sotsdirectora de desenvolupament organitzatiu i de les persones i serveis generals / Cap de secció: Marta Hervás Pérez Marta.Hervas@castelldefels.org</p>

<p>Com i on s'ha de sol·licitar el servei?</p>	<p>On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Històric, 3ª Planta. Telèfon: 936 651 150 – Ext. 1408</p> <p>Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8 a 15 h.</p> <p>Correu electrònic del Servei: personal@castelldefels.org</p> <p>Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC)</p>
<p>Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)</p>	<p>Gratuït.</p>
<p>Web</p>	<p>www.castelldefels.org Portal de processos de selecció</p>
<p>Eines de participació</p>	<p>Plataforma Participa 311</p>
<p>Drets i deures de les persones usuàries</p>	<p>Drets generals de la ciutadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. <p>Deures generals de la ciutadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
<p>Compromisos de qualitat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disposar d'un sistema de gestió integral dels recursos humans que simplifiqui la gestió administrativa i incorpori elements d'autogestió pel que fa a la gestió del temps i el portal de l'empleat, que incorpori quadre de comandament dels recursos humans, amb indicadors clau dels processos per afavorir l'accés a la informació, la seva avaluació i la presa de decisions. • Aprovar anualment la Plantilla i Pressupost, així com l'Oferta Pública d'Ocupació, amb criteris eficiència i eficàcia administrativa vetllant per la reducció contínua de la taxa de temporalitat. • Promoure la igualtat en l'accés als processos de selecció. • Agilitzar i simplificar els processos de selecció per fomentar la captació de nou talent, així com incorporar noves eines tecnològiques (IA, etc) que facilitin la gestió administrativa de les convocatòries. • Disposar d'un sistema de valoració del període de pràctiques i/o prova del personal.
<p>Com mesurem els nostres compromisos?</p> <p>Indicadors</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de tràmits de RRHH disponibles en autogestió al portal de l'empleat. • Existència d'un quadre de comandament dels RRHH amb indicadors clau dels processos per afavorir l'accés a la informació, la seva avaluació i la presa de decisions. • Nombre de processos selectius realitzats anualment. • Temps mitjà de durada dels processos selectius. • Taxa de temporalitat del personal municipal. • Variació anual (%) de la taxa de temporalitat. • Nombre d'incidències o reclamacions per possibles discriminacions. • Percentatge de processos que incorporen tecnologia innovadora (IA etc...) • Percentatge d'avaluacions del període de pràctiques/prova superats respecte del total avaluat.

	<ul style="list-style-type: none"> • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web:</p> <p>Suggeriments, queixes i reclamacions</p>
Termini de resposta	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies</p>
Legislació aplicable	<p>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</p> <p>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</p> <p>Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</p> <p>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</p> <p>Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local</p> <p>Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.</p> <p>Decret Legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un Text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.</p>
Cost del servei	<p>Cost efectiu dels serveis</p>
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	<p>Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.</p>
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal

	<p>de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</p>
<p>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>