


<b>Nom servei</b>	<b>Serveis Jurídics i Contractació</b>
<b>Presentació</b>	La Secció de Serveis jurídics i Contractació té com a missió garantir que tots els processos de contractació administrativa es realitzin conforme als principis de transparència, igualtat i eficàcia, assegurant el compliment de la normativa vigent, així com dur a terme l'assessorament jurídic municipal, per garantir la prestació de serveis legals a les diferents àrees i òrgans municipals de manera eficient i ajustada a la normativa vigent.
<b>Serveis que es presten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorament jurídic a totes les unitats integrades a la gerència de serveis generals.</li> <li>• Assessorament jurídic en matèria de <a href="#">protecció de dades</a>.</li> <li>• Coordinació de tot el personal amb funcions jurídiques que es troba adscrit a la gerència de serveis generals.</li> <li>• Coordinació i representació lletrada de l'ajuntament.</li> <li>• Elaboració d'instruccions, guies i plantilles per a la tramitació de procediments administratius de serveis generals i, especialment, de contractació.</li> <li>• Revisió i redacció d'informes, convenis, reglaments i ordenances</li> <li>• Revisió de l'adequació jurídica de subvencions, ajuts i prestacions econòmiques.</li> <li>• Instrucció i secretaria dels expedients disciplinaris</li> <li>• Gestió dels recursos personals i materials de les unitats a càrrec seu.</li> <li>• Elaboració dels <a href="#">plans de contractació</a> i documents anàlegs.</li> <li>• Direcció i planificació estratègica de les unitats a càrrec seu.</li> </ul>
<b>Responsable del servei</b>	<p><b>Gerent de Serveis Generals:</b> Miguel Ángel Vázquez García <a href="mailto:MiguelAngel.Vazquez@castelldefels.org">MiguelAngel.Vazquez@castelldefels.org</a></p> <p><b>Cap de Secció:</b> Tamara Estudillo Martínez <a href="mailto:Tamara.Estudillo@castelldefels.org">Tamara.Estudillo@castelldefels.org</a></p>
<b>Com i on s'ha de sol·licitar el servei?</b>	<p><b>On som?</b> Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Nou, planta baixa.</p> <p><b>Telèfon:</b> 936 651 150</p> <p><b>Atenció presencial:</b> De dilluns a divendres - 8 a 15 h.</p> <p><b>Correu electrònic del servei:</b> <a href="mailto:contractacio@castelldefels.org">contractacio@castelldefels.org</a> <a href="mailto:compres@castelldefels.org">compres@castelldefels.org</a> <a href="mailto:assessoriajuridica@castelldefels.org">assessoriajuridica@castelldefels.org</a> <a href="mailto:dpd@castelldefels.org">dpd@castelldefels.org</a></p> <p><b>Accés tramitació i consulta electrònica:</b> <a href="#">Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)</a> <a href="#">Seu electrònica</a></p>

<b>Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)</b>	Gratuït.
<b>Web</b>	<a href="http://www.castelldefels.org">www.castelldefels.org</a>
<b>Eines de participació</b>	<a href="#">Plataforma de serveis de la contractació pública</a> <a href="#">Plataforma Participa 311</a>
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	<p><b>Drets generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</li> <li>• Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment.</li> <li>• Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li> <li>• Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li> <li>• Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</li> <li>• Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes.</li> <li>• 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).</li> <li>• Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li> <li>• 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.</li> <li>• Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.</li> <li>• Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li> <li>• Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals.</li> </ul> <p><b>Deures generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li> <li>• Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li> <li>• Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li> <li>• Respectar l'ordre d'atenció.</li> <li>• 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.</li> <li>• Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</li> <li>• Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.</li> </ul>

<b>Compromisos de qualitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emetre els informes jurídics en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.</li> <li>• Resoldre les consultes internes en un màxim de dos dies hàbils.</li> <li>• Tramitar els procediments abreujats en un termini màxim d'un mes i mig.</li> <li>• Tramitar els procediments oberts o negociats en un termini màxim de 4 mesos.</li> <li>• Tramitar els procediments harmonitzats en un termini màxim de 5 mesos.</li> <li>• Tramitar els procediments restringits en un termini màxim de 4 mesos.</li> <li>• Incoar l'expedient en un termini màxim de 10 dies hàbils des de l'entrada al registre de la sol·licitud.</li> </ul>
<b>Com mesurem els nostres compromisos?</b>  <b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentatge d'informes jurídics emesos dins del termini.</li> <li>• Percentatge de consultes internes resoltes dins del termini.</li> <li>• Percentatge de procediments abreujats dins del termini.</li> <li>• Percentatge de procediments oberts/negotiats tramitats dins del termini.</li> <li>• Percentatge de procediments harmonitzats dins del termini.</li> <li>• Percentatge de procediments restringits tramitats dins del termini.</li> <li>• Percentatge d'expedients incoats dins del termini.</li> <li>• 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).</li> <li>• Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).</li> </ul>
<b>Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	<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><a href="#">Suggeriments, queixes i reclamacions</a></p>
<b>Termini de resposta</b>	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies</p>
<b>Legislació aplicable</b>	<p><a href="#">Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</a></p> <p><a href="#">Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</a></p> <p><a href="#">Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</a></p> <p><a href="#">Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</a></p>

	<p><a href="#">Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</a></p> <p><a href="#">Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic</a></p> <p><a href="#">Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local</a></p> <p><a href="#">Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya</a></p> <p><a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, atorga competència als municipis en matèria de serveis socials</a></p> <p><a href="#">Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.</a></p>
<p><b>Cost del servei</b></p>	<p><a href="#">Cost efectiu dels serveis</a></p>
<p><b>Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei</b></p>	<p>Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes <i>al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.</p>
<p><b>Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció:</b> 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.</li> <li>• <b>Mesures previstes davant altres incompliments:</b> 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.</li> <li>• <b>Publicació de les mesures de reparació:</b> El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</li> </ul>
<p><b>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</b></p>	 <p>The image shows the logo for Sustainable Development Goals (ODS) with the text "OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE". Below the logo are four icons representing specific ODS: 8 (Treball Digne i Creixement Econòmic), 12 (Consum i Producció Responsables), 16 (Pau, Justícia i Institucions Sòlides), and 17 (Aliança pels Objectius).</p>