

Nom servei	Logística i reproduccions
Presentació	La unitat de logística i reproduccions dona suport a les seccions municipals pel que fa a la logística i altres serveis: notificacions, reproduccions, petit manteniment, etc. Aquest servei també es proporciona de forma puntual a la ciutadania.
Serveis que es presten	• Efectuar l'aprovisionament i la gestió del material d'oficina i d'impremta. • Realitzar tasques de copisteria i manipulats (enquadracions, etc.). • Atendre a la ciutadania i fer tasques de copisteria quan sigui necessari per a la realització de tràmits municipals. • Realitzar el control, gestió de reserves i petites tasques de manteniment dels vehicles municipals assignats a la Unitat de Logística (recàrrega, revisions de taller, neteja, ITV). • Realitzar les notificacions administratives dintre del municipi. • Realitzar les notificacions a centres oficials fora del municipi. • Entregar el correu diari a l'empresa adjudicatària del servei. • Efectuar la compra, facilitar i fer seguiment de les targetes de transport públic al personal municipal. • Rebre i distribuir diàriament el correu postal. • Distribuir i traslladar la documentació que es genera dintre de l'organització (carpetes, expedients, etc.). • Recollir i distribuir, a totes les àrees de l'ajuntament, les entrades que es generen a l'OAC. • Donar suport logístic a les àrees municipals (muntatge de sales per a la celebració de plens, bodes civils, etc.). • Donar suport a altres serveis (substitució de consergeria). • Realitzar l'obertura Ajuntament.
Responsables del servei	Director d'Estratègia de la Qualitat, Bon Govern i Innovació Organitzativa: Ramon Figuera Brià Ramon.Figuera@castelldefels.org Sotsdirectora de Desenvolupament Organitzatiu i de les Persones i Serveis Generals / Cap de Secció: Marta Hervás Pérez Marta.Hervas@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Pilar López González Pilar.Lopez@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Històric, planta baixa. Telèfon: 936 651 150 - Extensió: 1001 i 1002 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8 a 14:30 h Correu electrònic del servei: logistica.reprod@castelldefels.org
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït. Ordenances fiscals
Web	www.castelldefels.org

Eines de participació	<u>Plataforma Participa 311</u>
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • 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. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • 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.
Compromisos de qualitat	• Efectuar l'aprovisionament i la gestió del material d'oficina i d'impremta el mateix dia sempre que el material sol·licitat es trobi en estoc. • Realitzar les notificacions dintre del municipi en un temps màxim de 3 dies pel primer intent, i de 3 dies més pel segon intent, tal com estableix la normativa corresponent.

	• Realitzar les notificacions a centres oficials fora del municipi un dia a la setmana. • Recollir, classificar i distribuir diàriament allò que arriba a través del correu postal. • Fer seguiment i control dels proveïdors de material i de serveis. • Distribuir i traslladar diàriament la documentació que es genera a dins de l'organització (carpetes, expedients, etc.). • Recollir i distribuir a totes les àrees de l'ajuntament, les entrades que es generen a l'OAC, diàriament. • Donar suport logístic a les àrees municipals sempre que es sol·liciti amb una antelació mínima de 24 hores. • Donar suport a altres serveis (substitució de consergeria) sempre que es sol·liciti amb una antelació mínima de 24 hores i el personal tingui disponibilitat. • Realitzar les tasques de copisteria i manipulats el mateix dia si la petició arriba en la franja horària de 7 a 13 hores. Per comandes de gran volum la feina es farà durant el matí següent. • Tenir la flota de vehicles en perfectes condicions per fer-ne ús diàriament. • Garantir la prestació de vehicles al 100%, sempre que s'hagi fet la reserva corresponent. • Garantir al 100% el préstec de les targetes de transport públic, sempre que la petició hagi estat amb una antelació de 24 h.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Percentatge d'avisos de petit manteniment atesos dins de termini (48 hores) (trimestral). • Percentatge de peticions de material que no s'han pogut atendre per manca d'estoc (trimestral). • Percentatge de notificacions locals realitzades dins de termini (trimestral). • Percentatge de notificacions realitzades a centres oficials fora del municipi (trimestral). • Nombre d'incidències resoltes amb el correu postal (trimestral). • Nombre de no conformitats amb els proveïdors de material i de serveis (trimestral). • Indicadors de Logística (mensuals). • Percentatge de cotxes diaris preparats per poder fer-ne ús (trimestralment). • Percentatge de vehicles prestats en relació amb les reserves efectuades amb una antelació de 24 h (trimestralment). • Percentatge de les targetes de transport públic prestades en relació amb la demanda realitzada, amb una antelació de 24 h (trimestralment). • 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	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: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• 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 de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	 The image shows the logo for 'OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE' (Sustainable Development Objectives) at the top. Below it are three specific goal icons: 11 (Ciutats i Comunitats Sostenibles) with a city skyline, 13 (Acció pel clima) with a globe and eye, and 15 (Vida d'ecosistemes terrestres) with a tree and clouds.