

Nom servei	Desenvolupament Organitzatiu i de les Persones
Presentació	La missió de la Secció de Desenvolupament Organitzatiu i de les Persones és impulsar la millora organitzativa i el desenvolupament professional de les persones que formen part de l'Ajuntament, amb l'objectiu de contribuir a l'assoliment de la seva missió institucional. Així mateix, facilita a les diferents àrees municipals eines, metodologies, recursos i serveis de suport que afavoreixen tant el desenvolupament humà com l'organitzatiu, amb la voluntat de garantir una gestió pública responsable, transparent i basada en la millora contínua, contribuint a la prestació de serveis públics de qualitat. Aquest servei promou la qualitat, la innovació i la transparència en els processos interns municipals, fomentant una administració més eficient, eficaç i orientada a les necessitats de la ciutadania i es desenvolupa entorn els següents eixos: • Desenvolupament organitzatiu: vetlla per la millora contínua de l'estructura, els processos i el funcionament intern de l'Ajuntament, amb l'objectiu d'assegurar una organització més àgil, coherent i preparada per donar resposta a les necessitats de la ciutadania. • Desenvolupament de les persones: promou el creixement professional i la qualificació del personal municipal, fomentant l'aprofitament del talent i la construcció d'una cultura de treball basada en la responsabilitat, la col·laboració i la motivació. • Transparència i bon govern: garanteix la rendició de comptes, el dret d'accés a la informació pública i el compliment dels principis d'ètica, integritat i participació, reforçant la confiança dels ciutadans en l'acció municipal. D'aquesta manera, el servei contribueix a consolidar una administració eficient, responsable i orientada a la qualitat, que integra les persones, l'organització i la transparència com a eixos fonamentals de la gestió pública.
Serveis que es presten	• Planificació, disseny, gestió i avaluació del Pla Anual de Formació, facilitant recursos formatius interns i externs orientats a la millora contínua de la qualificació professional del personal municipal. • Foment i impuls de la figura del personal formador intern, com a eina clau per a la transmissió del coneixement, l'aprofitament del talent intern i l'enfortiment de la cultura organitzativa. • Promoció de l'intercanvi de coneixement dins l'organització mitjançant espais col·laboratius, accions

	formatives internes i el desenvolupament d'eines i recursos d'aprenentatge. • Desenvolupament i millora contínua de les vies d'accés a la formació contínua i reglada, en coherència amb les necessitats organitzatives i els perfils professionals. • Definició, aplicació i actualització del sistema d'avaluació per competències, alineat amb els objectius estratègics municipals. • Disseny i desplegament de processos de carrera professional, sistemes de complement de productivitat i mecanismes d'avaluació del rendiment. • Gestió dels processos de provisió de llocs de treball i promoció interna, garantint criteris d'igualtat, mèrit, capacitat i transparència. • Impuls de processos de detecció, desenvolupament i retenció del talent, així com la promoció de la col·laboració amb alumnat en pràctiques i altres programes d'aprenentatge. • Lideratge del pla de relleu generacional i participació en la definició de nous perfils professionals adaptats a les necessitats futures de l'organització. • Promoció i impuls de les polítiques d'igualtat d'oportunitats entre el personal municipal, mitjançant instruments com el Pla d'Igualtat, protocols d'actuació i altres mesures específiques. • Elaboració i tramitació per a l'aprovació i/o modificació de l'Organigrama municipal i de la Relació de Llocs de Treball (RLT). • Suport als processos de canvi organitzatiu mitjançant l'elaboració d'estudis, diagnòstics i plans de desenvolupament organitzatiu. • Foment d'espais de comunicació, participació i col·laboració amb el personal municipal. • Disseny, desenvolupament i regulació d'eines i sistemes interns per a una gestió eficient dels recursos, com ara models de documents, plantilles, procediments, instruccions i reglaments. • Definició i acompanyament en la recollida i explotació d'indicadors de les diferents unitats municipals. • Gestió de la reserva i ús de les sales de reunions comunes de l'Ajuntament. • Gestió de la transparència activa i del dret d'accés a la informació pública, d'acord amb la normativa vigent. • Promoció i desplegament de les eines de bon govern: Sistemes d'integritat institucional, ètica pública, sistema intern d'informació, pla de mesures antifrau, etc. • Impuls de la cultura i les eines de gestió de la qualitat a l'Ajuntament, mitjançant la implementació, manteniment i millora de models de qualitat i certificacions (ISO 9001:2015, Q de Platja, ISO 13009:2016, entre d'altres).
--	---

	• Creació i dinamització d'espais per al retiment de comptes a través d'instruments de transparència, avaluació de polítiques públiques, cartes de servei, etc. • Foment de la millora de l'experiència i la satisfacció ciutadana, incorporant mecanismes d'avaluació i retorn. • Impuls de la innovació, simplificació administrativa, la revisió de processos i l'agilització dels procediments municipals. • Supervisió i gestió del manteniment i actualització dels tràmits de la seu electrònica municipal. • Gestió de l'Observatori de Ciutat.
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 Caps Unitat Intermèdia: Pilar López González Pilar.Lopez@castelldefels.org Asunción Grau Galiano Asuncion.Grau@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça de l'Església, 1 – Edifici Històric, 3a planta. Telèfon: 936 651 150 Atenció presencial: De dilluns a divendres – de 8 a 15 h. Correu electrònic del servei: organitzacio@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Sol·licitud d'accés a la informació pública Portal de Transparència Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org

	Portal de Transparència
Eines de participació	Plataforma Participa 311
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	• Afavorir la millora contínua de les competències del personal municipal difonent de manera periòdica els recursos formatius propis i externs, amb una freqüència mínima mensual. • Garantir la qualitat de les accions formatives del Pla anual formatiu, assolint una valoració mitjana anual de satisfacció del personal municipal igual o superior a 7 sobre 10. • Assegurar la correcta acollida del personal de nova incorporació, garantint que com a mínim el 95% rebi la formació d'acollida dins dels tres primers mesos des de la seva incorporació. • Atendre les demandes de pràctiques formatives, resolent favorablement com a mínim el 50% de les sol·licituds d'alumnes en pràctiques rebudes anualment. • Elaborar i publicar la memòria anual de formació del personal municipal abans del 31 de març de cada any. • Identificar les necessitats formatives de l'organització, mitjançant la realització d'almenys una enquesta anual de diagnosi adreçada als comandaments. • Atendre les sol·licituds d'accés a la informació pública dins d'un termini inferior al màxim legal establert d'un mes. • Garantir la qualitat del servei de transparència, assolint una valoració de satisfacció dels usuaris igual o superior a 4 sobre 5 en relació amb les sol·licituds d'accés a la informació pública. • Mantenir actualitzat el Portal de Transparència municipal, assegurant un percentatge d'emplenament superior al 90%. • Mantenir el reconeixement Infoparticipa, complint el 100% dels indicadors establerts. • Disposar de cartes de serveis municipals actualitzades, amb un sistema de rendiment de comptes trimestral dels compromisos adquirits. • Mantenir les certificacions de qualitat ISO 9001:2015 dels serveis municipals certificats, garantint el compliment dels estàndards de qualitat. • Promoure els valors d'ètica, integritat i bon govern, mitjançant la realització d'almenys una sessió anual de formació específica adreçada al personal municipal i/o als càrrecs electes. • Disposar d'un sistema intern d'informació, tramitant totes les comunicacions rebudes en un termini màxim de tres mesos.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre publicacions realitzades sobre recursos formatius propis i externs durant l'any. • Valoració mitjana anual de satisfacció del personal municipal sobre les accions formatives, en una escala de 0 a 10, segons les enquestes realitzades. • Percentatge de personal de nova incorporació que obté l'acreditació de la formació d'acollida, respecte del total de persones inscrites en aquestes accions formatives.

	• Percentatge de col·laboracions amb alumnat en pràctiques formalitzades anualment respecte del total de sol·licituds rebudes. • Data de publicació de la memòria anual de formació del personal municipal. • Nombre de comunicacions anual de detecció de necessitats formatives. • Nombre total de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes durant l'any. • Temps mitjà de resposta, en dies naturals, de les sol·licituds d'accés a la informació pública. • Valoració mitjana de la satisfacció ciutadana del servei d'accés a la informació pública, segons enquestes realitzades. • Percentatge de sol·licituds d'accés a la informació pública estimades totalment, parcialment i desestimades, respecte del total de sol·licituds rebudes. • Nombre total de visites anuals al Portal de Transparència municipal. • Percentatge trimestral d'emplenament del Portal de Transparència, respecte del total de continguts obligatoris i publicables. • Grau d'assoliment anual del reconeixement Infoparticipa, expressat en percentatge de compliment dels indicadors de transparència activa. • Nombre de cartes de serveis municipals vigents. • Nombre de serveis municipals amb certificació ISO 9001:2015. • Nombre d'accions formatives o de sensibilització en matèria d'ètica i bon govern realitzades anualment, adreçades al personal municipal o a alts càrrecs. • Nombre total d'informacions rebudes a través del Sistema intern d'informació (SII). • Percentatge d'informacions no admeses a tràmit en el SII, respecte del total d'informacions rebudes. • 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	<u>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</u> <u>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</u> <u>Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</u> <u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</u> <u>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</u> <u>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</u> <u>Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</u>
Cost del servei	<u>Cost efectiu dels serveis</u>
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin 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)	  8 TREBALL DIGNE I CREIXEMENT ECONÒMIC  9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES  16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES  17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS

