

Nom Servei	Personal
Presentació	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. 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. 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. 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.
Serveis que es presten	• 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	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

Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Històric, 3ª Planta. Telèfon: 936 651 150 – Ext. 1408 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8 a 15 h. Correu electrònic del Servei: personal@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC)
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org Portal de processos de selecció
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	• 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.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• 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.

	• 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 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local 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. 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.
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 tinguï 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)	   