

Nom servei	Servei de Prevenció Propi de l'Ajuntament de Castelldefels.
Presentació	El servei de prevenció propi (SPP) de l'Ajuntament de Castelldefels, creat l'any 2018, té com a missió principal impulsar la prevenció dels riscos laborals en tots els àmbits de l'activitat municipal. La seva tasca es centra en garantir el compliment de la normativa vigent, promoure la salut laboral i vetllar pel benestar de les persones treballadores municipals, amb l'objectiu de protegir-les i fomentar entorns de treball segurs, saludables i sostenibles. A través d'accions preventives, formatives i de millora contínua, el servei contribueix activament a crear una cultura preventiva dins l'organització, posant les persones al centre de la gestió pública.
Serveis que es presten	El SPP s'encarrega de treballar els diferents àmbits de la prevenció dels riscos laborals a l'Ajuntament de Castelldefels: • Formació i informació per sensibilitzar i transmetre coneixement sobre la seguretat i salut laboral. • Assessorament tècnic i legal en seguretat i salut laboral. • Elaboració i manteniment del pla de prevenció. • Planificació i seguiment de l'activitat preventiva. • Plans, protocols, procediments i instruccions: seguretat en el treball, higiene industrial, ergonomia, psicologia aplicada i vigilància de la salut. • Avaluació i control de riscos laborals. • Inspeccions i observacions de treball. • Gestió i seguiment de la sinistralitat laboral • Gestió d'emergències en tots els centres de treball de l'ajuntament. • Coordinació d'activitats empresarials (CAE). • Gestió d'EPI i material preventiu. • Gestió de conflictes i assetjament laboral. • Suport psicològic individual dins de l'àmbit laboral. • Sessions psicosocials grupals. • Coaching i treball de competències professionals i habilitats. • Afavorir i facilitar la participació dels treballadors/es. • Fer promoció de la salut des d'un punt de vista integral (física, mental i social). • Vetllar pel benestar laboral. • Revisar periòdicament el sistema de prevenció de riscos laborals.
Responsable del servei	Director d'estratègia de la qualitat, bon govern i innovació organitzativa: Ramon Figuera Brià Ramon.Figuera@castelldefels.org Cap unitat intermèdia: Alfonso Segura Munera Francisco.Segura@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. Atencions psicològiques a l'Espai Montserrat Roig. Telèfon: 936 651 150 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8 a 15 h. <u>Bústies electròniques del servei</u> General: prevencio@castelldefels.org Revisió mèdica: revisio.medica@castelldefels.org Atenció psicològica: psicologia.prl@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Sol·licitud d'accés a la informació pública Portal de Transparència
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org
Eines de participació	Salut i Benestar Laboral de la Intranet Municipal
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	Des del servei de prevenció, ens comprometem a oferir un servei de qualitat que respecti les normatives vigents seguint sempre els principis establerts a la nostra política de qualitat. El nostre objectiu és garantir condicions laborals saludables per a tot el personal municipal. • Garantir que el 100% de les avaluacions de riscos laborals dels centres de treball no superen els 5 anys d'antiguitat. • Realització d'accions formatives en psicosociologia i ergonomia. • Efectuar simulacres anualment. • Garantir que la mitjana de les valoracions realitzades per les persones usuàries de les formacions en salut i benestar laboral siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts. • Garantir la confidencialitat, discreció i privacitat total en totes les intervencions i oferir consentiment informat detallat. • Informar a tot el personal de la natura, l'abast i els límits del servei. • Assegurar un tracte ètic, no discriminatori i respecte.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Índex de sinistralitat. • Nombre de simulacres realitzats anualment. • Nombre d'accions formatives. • Satisfacció de les accions formatives. • Índexs de salut laboral. • Índexs de benestar laboral • Percentatge d'intervencions registrades que compleixen amb els protocols de confidencialitat. Signatura del document. • Índex de satisfacció del servei.
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 31/1995, de 8 de novembre, sobre prevenció de riscos laborals. Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció. Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials. Reial decret 486/1997, de 14 d'abril, per el que se estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en llocs de treball Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament General de Protecció de Dades – RGPD) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
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 logos for four Sustainable Development Goals (ODS) in Catalan: 3 (Salut i Benestar), 5 (Igualtat de Gènere), 10 (Reducció de les desigualtats), and 11 (Ciutats i Comunitats Sostenibles). Above them is the header 'OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE' with the United Nations logo.

