



Carta de Serveis

Àmbit d'Administració General



INTERNA

Missió

L'Àmbit d'Administració General dona servei a tota l'organització, facilitant les eines i els recursos imprescindibles per a l'execució de les polítiques públiques programades, de forma eficient i amb transparència

Serveis

1 Informació, atenció i assessorament:
Jurídic
Contractació pública
En relacions laborals
Organitzatiu
En gestió documental
Sobre patrimoni i història local
En noves tecnologies i comunicacions
En transparència
En atenció ciutadana
En participació ciutadana

5 Suport en processos de:
Presa de decisions
Contractació de serveis, subministrament i obres
Tramitació de procediments administratius
Gestió documental
Millora organitzativa i de processos de treball

6 Préstec de material informàtic

7 Gestió d'infraestructura tecnològica i de telecomunicacions

8 Formació i desenvolupament del personal, i gestió del coneixement

9 Accés a la informació pública (inclou la consulta i reproducció de documents)

2 Disseny i facilitació de processos participatius

3 Selecció, contractació i acollida de personal

4 Gestió de les retribucions del personal de la corporació

Compromisos

Atendre inicialment la teva sol·licitud d'informació, atenció o assessorament en un termini màxim de 2 dies hàbils

Es donarà una resposta per escrit sempre que es demani

Incrementar anualment en 2 nous tipus / fons documentals accessibles online

Fer el retorn a la ciutadania dels resultats de tots els processos participatius que es duguin a terme

Resoldre les peticions de consulta, préstec i reproducció de documentació que no es troba disponible online en el termini d'un mes

Elaborar una proposta tècnica per cada demanda de disseny i facilitació de procés participatiu que rebem, així com a fer un treball conjunt amb l'àrea propietària

Donar suport i treballar conjuntament amb l'àrea per definir el procés selectiu ajustat a dret més addient per la necessitat a cobrir, així com a donar suport en tot el procés de selecció

El gener de 2024 es disposarà d'un protocol d'acollida del nou personal



Carta de Serveis Àmbit d'Administració General



INTERNA

Compromisos

Entre l'informe d'inici del procés selecció i la seva finalització transcorreran un màxim de 3 mesos de mitjana anual

Es cobriran les sol·licituds de contractacions urgents en un màxim de 15 dies naturals

En cas d'error a la teva nòmina, ens comprometem a arreglar-ho, un cop detectat, com a màxim a la següent nòmina

Elaborarem protocols de tramitació de procediments que incloguin models de documents i les persones responsables dels processos

El 100% dels procediments transversals disposaran de protocol

El 100% de recursos i reclamacions tindran una resolució expressa

El 100% del personal responsable de l'assessorament en aquests processos tindrà una titulació universitària

Es realitzaran anualment 5 propostes de millora que incloguin innovacions tecnològiques

Facilitar el préstec de material disponible en el termini d'un dia hàbil

Lliurar el material en bones condicions

El temps de parada dels serveis no seran superiors a:
0,01% en els S. Crítics
1% en els S. de criticitat mitja
5% en els S. de criticitat baixa

Mantenir les incidències per sota de les 300 mensuals

Atendre inicialment la teva sol·licitud en un màxim d'1 hora

Resoldre les incidències en el temps màxim de:
1h en els s. de criticitat màxima
1 dia hàbil en els s. de criticitat mitja
1 setmana en els s. de criticitat baixa

Ens comprometem a realitzar anualment la detecció de les necessitats de futur de les àrees, per tal de preveure i planificar les nostres actuacions

Incrementar anualment en 1 servei online, el ventall de gestions referents a la formació i la gestió del coneixement

Realitzar anualment la detecció de les necessitats formatives del personal, de les àrees, així com les derivades de canvis de l'organització i dels objectius del govern

Donar curs de la sol·licitud d'accés a la informació pública el dia següent a la seva presentació i resoldre-la en el termini màxim de 30 dies

Contacte



Àmbit d'Administració General
Carrer Cervantes, 16 - 17200 Palafrugell
T 972 613 100 - www.palafrugell.cat
arxiu@palafrugell.cat
secretaria@palafrugell.cat
governobert@palafrugell.cat
contractacio@palafrugell.cat
serveisjuridics@palafrugell.cat
alcaldia@palafrugell.cat
gis@palafrugell.cat
informatica@palafrugell.cat



Horari d'atenció al públic:
de dilluns a divendres, de 9 a 13.30 h

Carta
de Serveis
**Àmbit
d'Administració
General** 
Ajunda'ns a millorar

