



Carta de serveis

Recursos Humans

1. Identificació del servei

Denominació:	92.001 Recursos Humans
Descripció:	<p>El servei de Recursos Humans el conformen un equip multidisciplinari de professionals que treballen conjuntament i transversal per tal de donar serveis als empleats i empleades públiques de la Corporació així com a diferents serveis de l'organització.</p> <p>Aquest servei és format per diversos àmbits:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atenció a l'empleat.• Selecció i desenvolupament.• Relacions Laborals, recursos i prestacions.• Prevenció de riscos laborals.
Missió:	<p>El servei de Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinitos per l'equip de govern, i vehicula, juntament amb els interlocutors socials, les polítiques de personal de l'Ajuntament. En aquest sentit, la seva missió és coadjuvar les necessitats de l'organització i la satisfacció de l'empleat/da.</p> <p>Els nostres valors són obtenir els màxims nivells de rendibilitat i eficàcia, sempre sota la fita d'oferir uns serveis d'alt nivell qualitatiu als nostres usuaris/àries: els membres de l'organització.</p>
Responsables:	<p><i>Regidoria:</i> Serveis Generals</p> <p><i>Departament:</i> Recursos humans i organització</p>
Persones destinatàries:	L'empleat i empleada pública i la ciutadania en general.
Ubicació:	Edifici Prat de la Riba Carrer de Prat de la Riba, 1 08320 El Masnou
Correu electrònic:	rrhh@elmasnou.cat
Horari:	<p>Horari del servei: de dilluns a divendres, de 08.00 a 14.30 hores.</p> <p>Horari presencial i telefònic a l'empleat: de dilluns a divendres de 14.00 a 15.00 hores, i els divendres de 08.30 a 14.00 hores, amb cita prèvia.</p>



2. Prestacions

Denominació: **92002.01. Atenció a l'empleat**

Descripció:

- Atenció personalitzada als empleats i empleades de la corporació.
- Gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedients administratius derivats de la vinculació laboral dels empleats i empleades: excedències, jubilacions, llicències, expedients disciplinaris.
- Elaborar les nòmines i assegurances socials del personal.
- Gestionar i mantenir el sistema d'informació de personal, custodiar els expedients personals i preparar i emetre les certificacions corresponents al seu àmbit de competència.
- Gestionar el temps de treball: seguiment i control de presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars.
- Gestionar i tramitar la formació dels empleats i empleades.

Persones destinatàries: Empleats i empleades de l'Ajuntament

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No

Denominació: **92002.02. Selecció i desenvolupament**

Descripció:

- Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció, contractació i provisió de llocs.
- Estudiar, proposar i controlar les modificacions de la relació de llocs de treball i de la plantilla de personal.
- Detectar les necessitats formatives, planificar i gestionar aspectes tècnics en matèria de formació.

Persones destinatàries: Usuaris i usuàries externes
Empleats i empleades de l'Ajuntament

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No

Denominació: **92002.03. Relacions laborals, recursos i prestacions**

Descripció:

- Controlar i fer el seguiment de la despesa del capítol 1 de despeses de personal.
- Atendre els i les empleades de la corporació i els i les representants legals i sindicals, i impulsar la resolució negociada dels conflictes organitzatius.

Persones destinatàries: Empleats i empleades de l'Ajuntament

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No



Denominació: **92002.05. Prevenció de riscos laborals**

Descripció:

- Dirigir, planificar, organitzar, coordinar i controlar els diferents àmbits de prevenció dels riscos laboral a l'Ajuntament: pla de prevenció i manual de procediments (seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia), vigilància de la salut dels empleats i empleades, accidentabilitat laboral, condicions de seguretat en el lloc de treball, plans d'emergències dels edificis, formació i informació en prevenció
- Coordinació del comitè de seguretat i salut.
- Gestió dels conflictes laborals, elaboració de propostes sobre millores de les relacions interpersonals i la comunicació en l'àmbit laboral. Coordinació del protocol d'assetjament laboral.

Persones destinatàries: Empleats i empleades de l'Ajuntament

Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria:

Pagament: No

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Ser atesos amb la major brevetat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

Deures:

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i el material municipal.
- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les que va ser facilitada.



4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Canals de participació: L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis.

Principalment els empleats i empleades públiques es poden dirigir al nostre servei en l'horari presencial i telefònic establert per a l'empleat, així com posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

En el cas dels usuaris externs, en matèria de convocatòries de personal, altres vies de contacte són:

- La bústia de queixes i suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- També es pot utilitzar via presencial, adreçant-se a l'OAC.

Vies de reclamació: Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:
<https://cataleg.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2IdTramit=39>
 La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos:	Compromís	Objectiu
	Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció	Garantir que no hi hagi més de 5 queixes anuals
	Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLLT, organigrama i contractacions	Garantir que s'actualitzi trimestralment
	Formar al total de la plantilla amb un mínim de 20 hores anuals de formació.	Garantir un mínim de 20 hores anuals.
	Atendre les consultes i requeriments per escrit dels empleats i empleades públiques en un termini màxim de 15 dies	Garantir que un 95% dels escrits que arriben a recursos humans siguin contestats en un termini màxim de 15 dies
	Elaborar els plans bàsic d'emergències de tots els edificis municipals	Garantir que s'elabori els plans bàsics d'emergència d'un mínim de 3 edificis
	Elaborar el PAU de l'edifici Centre	Garantir que s'elabori el PAU de l'edifici Centre



5. Normativa específica del servei

Estatal:	<p>Procediment administratiu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.• Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. <p>Règim local:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.• Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.• Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic.• Llei 30/1984. De 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la funció pública. <p>Contractació:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. <p>Hisendes locals:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.• Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera. <p>Seguretat Social:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social. <p>Prevenició de riscos laborals:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenició de riscos laborals.
Autonòmica:	<p>Procediment administratiu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. <p>Règim local:</p> <ul style="list-style-type: none">• Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.• Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS).• Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.• Decret Legislatiu 1/1997, 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.• Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals.
Municipal:	<ul style="list-style-type: none">• Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18/02/2016.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:	<p>Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.</p>
Compensacions en cas d'incompliment:	<p>En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:</p> <ul style="list-style-type: none">• Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.• Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.



El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

Data d'aprovació:

Entrada en vigor:

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.
La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió: Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.
També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Observacions: