



1. Introducció

Denominació:

RHU01 Recursos Humans

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

SG - Serveis generals

Departament responsable:

20.50 - Recursos humans i organització

Descripció:

El servei de Recursos Humans el conforma un equip multidisciplinari de professionals que treballa conjuntament i transversal per tal de donar serveis als empleats i empleades públiques de la Corporació, així com a diferents serveis de l'organització.

Aquest servei és format per diversos àmbits:

- Atenció a l'empleat.
- Selecció i desenvolupament.
- Relacions Laborals, recursos i prestacions.
- Prevenció de riscos laborals.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
92020.11	Atenció a l'empleat.
92020.21	Selecció i desenvolupament del personal.
92020.31	Relacions laborals, recursos i prestacions.
92020.41	Prevenció de riscos laborals.

3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
92020.100	Nombre total de treballadors de l'Ajuntament	239	220
92020.101	Nombre de treballadores de l'Ajuntament que són dones	122	121
92020.102	Nombre de treballadors de l'Ajuntament que són homes	107	99
92020.103	Nombre de treballadors de l'Ajuntament que són funcionaris	95	91
92020.104	Nombre de treballadors de l'Ajuntament que són laborals fixes	53	74
92020.105	Número de treballadors que son funcionaris interins	11	20
92020.106	Nombre de treballadors de l'Ajuntament que són directius	1	1
92020.107	Nombre de treballadors de l'Ajuntament que són temporals	57	34
92020.200	Nombre de treballadors de l'Ajuntament de categoria AP	36	31
92020.201	Nombre de treballadors de l'Ajuntament son de categoria C2	86	49
92020.202	Nombre de treballadors de l'Ajuntament son de categoria C1	49	78
92020.203	Nombre de treballadors de l'Ajuntament son de categoria A2	51	47
92020.204	Nombre de treballadors de l'Ajuntament que són de categoria A1	10	15
92020.300	Nombre de processos selectius tramitats a l'Ajuntament	19	34
92020.400	Nombre d'edificis on treballen els empleats públics de l'Ajuntament	17	17
92020.500	Elaboració del PAU de l'Edifici Centre	0	0
92020.501	Edificis que s'han elaborat els seus plans d'emergència	0	0
92020.503	Nombre de treballadors que han rebut una formació mínima de 20 hores anuals.	40	78
92020.504	Actualització de la informació de la plantilla, RLT, organigrama i contractacions	4	4
92020.505	Nombre d'escrits que arriben a Recursos Humans contestats en un màxim de 15 dies		
92020.506	Nombre de queixes rebudes per processos de selecció	1	0
92020.507	Nombre total d'escrits que arriben a RH	963	1.788

4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció.	01	Garantir que no hi hagi més de 5 queixes anuals	Número de queixes rebudes per processos de selecció	5	1	0	●
02	Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLLT, organigrama i contractacions.	02	Garantir que s'actualitzi trimestralment	Número d'actualitzacions a l'any de la informació de la plantilla, RLT, organigrama i contractacions	4	4	4	●
03	Formar al total de la plantilla amb un mínim de 20 hores anuals de formació.	03	Garantir un mínim de 20 hores anuals.	Número de treballadors que han rebut un mínim de 20 hores anuals	100,00%	16,74%	35,45%	●
04	Atendre les consultes i requeriments per escrit dels empleats i empleades públiques en un termini màxim de 15 dies.	04	Garantir que un 95% dels escrits que arriben a recursos humans siguin contestats en un termini màxim de 15 dies	Número d'escrits que arriben a Recursos Humans atesos com a màxim en 15 dies	95,00%			●
05	Elaborar els plans bàsic d'emergències de tots els edificis municipals.	05	Garantir que s'elabori els plans bàsics d'emergència d'un mínim de 3 edificis	Número d'edificis de l'Ajuntament que s'ha elaborat pla d'emergència	0	0	0	●
06	Elaborar el PAU de l'Edifici Centre.	06	Garantir que s'elabori el PAU de l'edifici Centre	Elaboració del PAU de l'Edifici Centre	1	0	0	●

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

El departament de **Recursos Humans** té diferents canals per rebre comunicacions relacionades amb el servei.

Principalment, els empleats i empleades públiques es poden dirigir al 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, les vies de contacte també poden ser: la bústia de queixes i suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals o la via presencial, adreçant-se a l'OAC.

Al servei de Recursos Humans no li consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant l'any 2020, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'ha fet cap enquesta de satisfacció als usuaris del servei.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

La major part dels objectius tenen resultats negatius. S'ha assolit satisfactòriament el compromís de "*Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció*" ja que no s'ha registrat cap queixa relacionada amb això i el compromís "*Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLLT, organigrama i contractacions*".

En canvi, els altres 4 compromisos no s'han assolit favorablement ja que no es compleixen els objectius que s'havien establert.

El servei de Recursos Humans ha fet una valoració de l'assoliment dels objectius i ha decidit algunes accions que consisteixen en modificar, afegir i eliminar algun objectiu i compromís per adequar-les a la realitat del servei actual. En el següent apartat s'especifiquen els canvis.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposa fer les modificacions següents als compromisos:

- Compromís 02 "*Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLLT, organigrama i contractacions*". El departament creu adient eliminar-lo, atès que no aporta cap millora del servei, i substituir-lo per un compromís nou "*Cobrir les necessitats de places o temporalitats mitjançant contractacions*", amb l'objectiu de "*Convocar un mínim de 5 processos selectius a l'any*".
- Compromís 03 "*Formar al total de la plantilla amb un mínim de 20 hores anuals de formació*". El departament gestor proposa modificar tant el compromís com l'objectiu relacionat, perquè representi una millora en la formació i un resultat que es pugui mesurar de forma certa. La proposta de compromís nou seria "*Professionalitzar al personal amb formació*" i l'objectiu "*Formar al 50% de la plantilla*".
- Compromís 04 "*Atendre les consultes i requeriments per escrit dels empleats i empleades públiques en un termini màxim de 15 dies*". El departament gestor considera que aquest compromís no aporta cap millora significativa de la qualitat del servei, ja que la majoria d'escrits del personal es refereixen al sistema retributiu i afecten la nòmina, per la qual cosa la resposta no pot donar-se sinó a mes vençut. Proposa, per tant, substituir-lo pel compromís "*Garantir que els EPIS arribin al personal en el menor temps possible*", amb l'objectiu "*Garantir els EPIS, quan sigui necessari pel risc avaluat, en un termini màxim de 5 dies*".

Conclusions i propostes de millora del servei:

Es planteja, com acció de millora, elaborar i passar les enquestes de satisfacció sobre el servei de Recursos Humans als treballadors i treballadores de l'Ajuntament, per avaluar la qualitat del servei rebut.