

## 1. Identificació del servei

Denominació:

### Recursos humans

Regidoria responsable:

2020 - Serveis generals

Departament responsable:

RH - Recursos humans

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	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 relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
92020.00	Gestió dels recursos humans. Administració general.		
92020.00.100	Personal de l'Ajuntament.	238	245
92020.00.101	Dones que treballen a l'Ajuntament	123	136
92020.00.102	Homes que treballen a l'Ajuntament	115	104
92020.00.103	Personal amb relació funcionarial.	93	102
92020.00.104	Personal amb relació laboral fixa.	71	88
92020.00.105	Personal amb relació funcionarial interina.	15	15
92020.00.106	Personal amb relació laboral temporal.	101	39
92020.00.107	Personal directiu.	1	1
92020.00.110	Places totals de la plantilla de personal	219	245
92020.00.111	Places de la plantilla de personal cobertes amb personal funcionari de carrera	93	99
92020.00.112	Places de la plantilla de personal cobertes amb personal laboral fix	71	92
92020.00.113	Places de la plantilla de personal cobertes amb personal funcionari interí	13	5
92020.00.114	Places de la plantilla de personal cobertes amb personal laboral temporal	42	49
92020.00.200	Personal de categoria AP.	65	31
92020.00.201	Personal de categoria C2.	75	49
92020.00.202	Personal de categoria C1.	98	94
92020.00.203	Personal de categoria A2.	85	52
92020.00.204	Personal de categoria A1.	17	19
92020.21	Selecció i desenvolupament del personal.		
92020.21.001	Processos selectius convocats durant l'any.	34	8
92020.21.101	Personal que ha rebut un mínim de 20 hores anuals de formació.	222	93
92020.21.102	Queixes rebudes per processos de selecció	0	0
92020.21.103	Persones que han rebut formació durant l'any.	222	152
92020.21.104	Peticions rebudes d'assistència a accions formatives	456	306
92020.21.105	Peticions d'assistència a accions formatives ateses	382	292



Codi	Variable	2022	2023
92020.41	Prevenió de riscos laborals.		
92020.41.001	Peticions d'EPIS rebudes a Recursos humans	9	5
92020.41.003	Peticions d'EPIS atesos en màxim 5 dies	9	5
92020.41.500	Elaboració del PAU de l'Edifici Centre	0	0
92020.41.501	Plans d'emergència d'edificis elaborats a l'any en curs.	7	2
92020.41.502	Plans bàsics d'emergència actualitzats durant l'any		4

Codi	Indicador	2022	2023
92020.21	Selecció i desenvolupament del personal.		
92020.21.002	Personal que ha rebut formació durant l'any	93,28%	62,04%
92020.21.101	Queixes rebudes per processos de selecció	0	0
92020.21.102	Processos selectius convocats durant l'any.	34	8
92020.41	Prevenió de riscos laborals.		
92020.41.100	Elaboració del PAU de l'Edifici Centre	0	0
92020.41.101	Plans d'emergència d'edificis elaborats a l'any en curs.	7	2
92020.41.113	Percentatge de peticions d'EPIS atesos en màxim 5 dies sobre el total de peticions d'EPIS	100%	100%



#### 4. Compromisos, objectius i resultats

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

Comprom.	Objectiu	Descripció					
20		<b>Actuar amb rapidesa i agilitat.</b>					
	113	Garantir que els EPIS, quan sigui necessari pel risc avaluat, arribin al personal sense superar un termini màxim de 5 dies.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de peticions d'EPIS ateses en màxim 5 dies sobre el total de peticions d'EPIS	100%	100%	100%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
30		<b>Assolir els impactes esperats amb les actuacions.</b>					
	002	Formar anualment un percentatge significatiu de la plantilla.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de personal que ha rebut formació durant l'any, en relació amb el total de personal de l'Ajuntament.	50,00%	93,28%	62,04%		L'objectiu s'ha assolit. Amb tot, es considera, com ja es va indicar a la memòria de 2021 i 2022, que l'objectiu no és rellevant, per la qual cosa es proposa novament la seva substitució per un que faci referència a cobrir una part significativa de les peticions de formació del personal.
	102	Convocar un nombre mínim de processos selectius durant l'any.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de processos selectius convocats durant l'any.	5	34	8		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament. Amb tot, es considera que cal canviar aquest objectiu per un que faci referència a mantenir el percentatge de personal temporal per sota d'un límit màxim acceptable.
42		<b>Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.</b>					
	101	Garantir que hi hagi un nombre reduït de queixes anuals sobre convocatòries de processos de selecció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de queixes rebudes per processos de selecció	5	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
	100	Garantir que s'elabora el PAU de l'Edifici Centre.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Elaboració del PAU de l'Edifici Centre	1	0	0		L'objectiu no s'ha assolit. Es proposa l'eliminació d'aquest objectiu.
	101	Garantir que s'elaboren els plans bàsics d'emergència d'un mínim d'edificis.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de plans d'emergència d'edificis elaborats.	3	7	2		L'objectiu no s'ha assolit. Els edificis son: Edifici Centre i Casa del Marquès.

## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al servei de Recursos Humans no li consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant l'any 2023, 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.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

S'han enviat a tots els treballadors que han rebut alguna formació, les enquestes de satisfacció de la formació rebuda. S'han rebut un total de 84 qüestionaris dels treballadors que han rebut alguna formació autoritzada a l'any 2023. Majoritàriament, el personal que ha realitzat les formacions està satisfet de les accions formatives realitzades i la valoració general és molt positiva.

## 6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

La majoria dels compromisos i objectius s'han assolit satisfactòriament.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns compromisos estandars per a totes les cartes de serveis i es van modificar els objectius d'algunes cartes de serveis. En concret, a la carta de serveis RHU/2024 es van realitzar els canvis següents:

Compromís. **Elaborar els plans bàsic d'emergències de tots els edificis municipals**. Es considera que aquest compromís ja no és significatiu, essent la necessitat fer-ne un adequat manteniment i actualització dels plans bàsics, per la qual cosa es proposa el seu canvi per un nou compromís i objectiu: Compromís. **Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat** i l'objectiu **"Actualitzar la totalitat dels plans bàsics d'emergències dels edificis municipals que han tingut canvis durant l'any i que cal adaptar"**.

Pel que fa al compromís **"Professionalitzar el personal mitjançant formació"** i objectiu **"Formar anualment el 50% de la plantilla**. Es canvia pel compromís **"Assolir els impactes esperats amb les actuacions"** i per l'objectiu **"Atendre la major part de les peticions d'assistència a accions formatives formulades pel personal"**, amb un objectiu quantificat del 80% de les peticions ateses.

En relació al compromís **"Garantir que s'elabora el PAU de l'Edifici Centre"** i objectiu **"Elaboració del PAU de l'Edifici Centre"**, es proposa eliminar-lo ja que amb la incorporació del tècnic de Protecció Civil, es preveu que es podrà elaborar durant l'any 2024.

Finalment, quant el compromís **"Cobrir les necessitats de places o temporalitats mitjançant contractacions"** i l'objectiu **"Convocar un mínim de 5 processos selectius durant l'any"**, que no està directament vinculat amb les necessitats reals de personal, per un nou compromís **"Implantar eines de gestió eficients"** i un nou objectiu: **"Mantenir el nombre de personal amb relació de caràcter temporal per sota d'un màxim acceptable"**, que es quantifica en un 8%.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

Es proposa modificar la carta de serveis actualitzada RHU/2024 amb el següent:  
- Dins l'apartat descripció del servei, substituir "Atenció a l'empleat" per "Atenció al personal".

Propostes de millora del servei:

Es proposen les millores següents:

- Millorar en la planificació i previsió dels recursos humans necessaris de l'Ajuntament.
- Incrementar l'estructura personal del departament de Recursos Humans.