

CARTA DE SERVEIS

RECURSOS HUMANS

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	6
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	8
5. Compensacions en cas d'incompliment	9
6. Canals de participació	9
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	10
8. Normativa	10
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns	10
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	11

1. Identificació

Nom del servei	Recursos Humans
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable	Montse del Pino, cap de Servei d'Atenció a l'Empleat/da Anna Alsina, cap de Servei de Selecció i Desenvolupament M ^a Jesús Roelas, cap de Servei de Relacions Laborals i suport administratiu de Recursos Humans Maria Martínez, cap de Servei de Prevenció Albert Barenys, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
Horari (presencial / virtual)	Presencial i telefònica: de dilluns a divendres de 9 a 14h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
Telèfon	93 462 40 28
Web	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/
Adreça electrònica	recursoshumans@gramenet.cat prevencioriscoslaborals@gramenet.cat

2. Missió i valors

Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinits per l'equip de govern, i vehiculitza, juntament amb els interlocutors socials, les polítiques de personal de l'Ajuntament. En aquest sentit, la nostra missió és coadjuvar les necessitats de l'organització i la satisfacció de l'empleat/da.

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.

3. Serveis

3.1 Atenció a l'empleat

- Atenció personalitzada als empleats/ades de la corporació.
- Gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedient administratius derivats de la vinculació laboral dels empleats/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 presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars.

Destinatari/àries:	Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Instància, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet. https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm

3.2 Selecció i desenvolupament

- Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció, contractació i provisió de llocs.

Destinatari/àries:	Usuaris/àries externs/es i empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, i pàgina web. https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/



- 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 els aspectes tècnics en matèria de formació.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, pàgina web i intranet.
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>
<https://intranet.gramenet.net/Intranet/Intranet.htm>

3.3 Relacions laborals, recursos i prestacions

- Controlar i fer el seguiment de la despesa del capítol 1 Despeses de personal.
- Atendre els/les empleats/des de la Corporació i els/les seus/ves representants legals i sindicals, i impulsar la resolució negociada dels conflictes organitzatius.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet.
<https://intranet.gramenet.net/Intranet/Intranet.htm>

3.4 Prevenció de riscos laborals

- Dirigir, planificar, organitzar, coordinar i controlar els diferents àmbits de la prevenció dels riscos laborals a l'Ajuntament: pla de prevenció i manual de procediments (seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia), vigilància de la salut dels empleats, accidentalitat 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 i el de violència ocupacional.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
2	<p>Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
3	<p>Afavorir l'oferta pública d'ocupació, convocant com a mínim 3 processos de selecció.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
4	<p>Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
5	<p>Formar el 15 % de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual del 33'3 % durant 2017-2019. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu apassa a ser un 15 % en el període 2020-2023.
6	<p>Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
7	<p>Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
8	<p>Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, durant el període 2018-2019. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb el període 2020-2021.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.
- Interlocutors/es socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Principalment els/ les empleats/des es poden dirigir presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció 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. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipa .

8. Normativa

- RDL 5/2015 del text refós de l'Estatut bàsic de l'Empleat Públic
- RDL 2/2015 del text Refós de l'Estatut dels Treballadors
- Acord Regulador de les Condicions de treball dels empleats/ades de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos laborals

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Ser atesos i ateses amb la major brevetat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues 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.

9.2 Responsabilitats

- 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.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei d'Atenció a l'empleat, Relacions laborals i suport administratiu, de Selecció i desenvolupament, i Prevenció seran les persones encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació

Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOP 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**