

1. Identificació del servei

Denominació:	Recursos humans	
Descripció:	El servei de Recursos Humans el conforma 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. Aquest servei és format per diversos àmbits: • Atenció al personal. • Selecció i desenvolupament. • Relacions Laborals, recursos i prestacions. • Prevenció de riscos laborals.	
Missió:	El servei de Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinits 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. 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.	
Persones destinatàries:	L'empleat i empleada pública i la ciutadania en general.	
Regidoria responsable:	1000	Alcaldia
Departament responsable:	2.00.50.00.00	Recursos humans i organització

2. Accés al servei

Ubicació:	Casa de la Vila Carrer de Tomàs Vives, 4 08320 El Masnou
Web:	https://elmasnou.cat/informacio-oficial/gestio-empleats-publics
Telèfon:	935 571 700
Correu electrònic:	rrhh@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	Horari del servei: de dilluns a divendres, de 08.00 a 14.30 hores. 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.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
92020.11	Atenció al personal.
92020.21	Selecció i desenvolupament del personal.
92020.31	Relacions laborals, recursos i prestacions.
92020.41	Prevenió de riscos laborals.

92020.11	Atenció al personal.	
	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
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

92020.21	Selecció i desenvolupament del personal.	
	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
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

92020.31	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
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

92020.41	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 psicologia), 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
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
	Pagament:	No

4. 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.
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.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:		
Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	001	Garantir que els EPIS, quan sigui necessari pel risc avaluat, arribin al personal sense superar un termini màxim de 5 dies.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	002	Atendre la major part de les peticions d'assistència a accions formatives formulades pel personal.
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.
	003	Garantir que hi hagi un nombre reduït de queixes anuals sobre convocatòries de processos de selecció.
	004	Actualitzar la totalitat dels plans bàsics d'emergències dels edificis municipals que han tingut canvis durant l'any i que cal adaptar.
51		Implantar eines de gestió eficients.
	005	Mantenir el nombre de personal amb relació de caràcter temporal per sota d'un màxim acceptable.

6. 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.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a 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. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • 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.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la Funció Pública.
	Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local
	Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals.
	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.
	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE 236, 02/10/2015).
	Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE 236, 02/10/2015).
	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.
	Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei General de la Seguretat Social.
Normativa autonòmica:	Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals.
	Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals.
	Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis 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 legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
	Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
Normativa municipal:	Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18 de febrer de 2016.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2023003859
Data d'aprovació:	05/01/2024
Data de publicació al BOPB:	05/01/2024
Data d'entrada en vigor:	27/06/2024