

AJUNTAMENT DE MANRESA

CARTA DE SERVEIS: PROTECCIÓ DE DADES

La voluntat del servei és garantir el dret fonamental a la protecció de dades de caràcter personal.

1. Identificació

- Nom del servei: Protecció de dades
- Adscripció dins l'organigrama municipal i responsable polític i tècnic
 - Regidoria de Recursos Humans i Govern Obert.
 - Responsable polític: Regidora delegada de Recursos Humans i Govern Obert, Montserrat Clotet Masana
 - Servei de Cooperació en l'Administració electrònica, Transparència i Protecció de Dades.
 - Responsable tècnic: Cap del Servei de Cooperació en l'Administració electrònica, Transparència i Protecció de Dades.
- Adreça: Plaça Major 1
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 93 8782300 extensió 12415
- Web / adreça electrònica: <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/8148-proteccio-de-dades-i-politica-de-privacitat> / dpd@ajmanresa.cat
- ODS: 16 (Pau, justícia i institucions sòlides)

2. Missió i valors

La missió del servei és vetllar pel compliment de la legislació sobre la protecció de dades i controlar la seva aplicació a fi de garantir el dret fonamental a la protecció de dades personals.

Els valors que ens defineixen són la protecció, el respecte i la celeritat.

3. Serveis

Protecció de dades de caràcter personal, a nivell intern:

- Coordinació del funcionament de la Comissió de seguretat de dades de caràcter personal i seguiment de la implantació de les mesures de seguretat físiques i informàtiques.
- Actualització i manteniment del Registre d'Activitats de Tractament (RAT).
- Seguiment de l'execució del contracte i relació amb Delegat de protecció de dades (gestió de consultes dels serveis per assegurar el compliment de les obligacions en matèria de protecció de dades de caràcter personal i formació interna).
- Manteniment i gestió de la certificació de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

Protecció de dades de caràcter personal, a nivell extern:

- Gestió i tramitació dels drets ARCOPOL (Accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat i limitació).

4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Valor esperat
Protecció de dades de caràcter personal, a nivell intern i extern	No rebre cap expedient sancionador per cap de les Agències autonòmica i estatal de protecció de dades de caràcter personal.	Nombre anual d'expedients sancionadors per part de les Agències autonòmica i estatal de protecció de dades de caràcter personal	0
Actualització i manteniment del Registre d'Activitats de Tractament (RAT).	Revisar el RAT un mínim d'1 vegada per any.	Nombre anual de revisions del RAT	igual o superior a 1
Seguiment de l'execució del contracte i relació amb Delegat de protecció de dades	Tramitar i resoldre el 100% de les consultes dels serveis adreçades al Delegat de Protecció de dades.	Nombre de consultes tramitades i resoltes al Delegat de protecció de dades / total de consultes adreçades al Delegat de protecció de dades x 100	100%
Gestió i tramitació dels drets ARCOPOL	Gestionar i tramitar les sol·licituds dels drets ARCOPOL (accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat i limitació) en un temps màxim d'un mes	Temps mitjà de la gestió i tramitació de les sol·licituds dels drets ARCOPOL	igual o inferior a 1 mes

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.

- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran 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:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana.
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal. <http://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/5>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de Whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/àries poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament d'ús de dades personals i dels sistemes d'informació de l'Ajuntament.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.

- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

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

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

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 l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Rendiment de comptes

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

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Carta de serveis aprovada en el Ple de 23 de desembre de 2021