

AJUNTAMENT DE MANRESA

CARTA DE SERVEIS: RECURSOS HUMANS

Ens correspon donar el suport necessari a l'organització, en matèria de recursos humans, per tal de poder satisfer les necessitats de l'equip de govern de la Corporació, per oferir un bon servei a la ciutadania, vetllant pel compliment de la legalitat vigent en tots els procediments de la nostra competència..

1. Identificació

- Nom del servei: Organització i recursos humans
- Adscripció dins l'organigrama municipal
 - Regidoria de Recursos Humans i Govern Obert
 - Servei d'Organització i Recursos Humans
- Responsables polític i tècnic
 - Responsable polític: Regidor/a delegat/da de Recursos Humans i Govern Obert
 - Responsable tècnic: Cap del Servei d'Organització i Recursos Humans
- Adreça: carrer Bruc 33-35, 3r
- Horari: De 16 de setembre a 30 de juny, de dilluns a divendres de 9 a 14 hores, i el dilluns de 17 a 19 hores.
De l'1 de juliol al 15 de setembre, de 8:30 a 13:30 hores.
- Telèfon: 938 752 440
- Adreça electrònica: recursoshumans@ajmanresa.cat
- ODS: 8 (treball digne i creixement econòmic), 16 (Pau, justícia i institucions sòlides)

2. Missió i valors

Té com a missió desenvolupar la gestió de la política general de recursos humans dins del marc de l'estratègia municipal, d'acord amb les directrius de l'equip de govern de la Corporació, conjuntament amb els agents socials,. Així mateix, serà responsable de la gestió administrativa i econòmica de tot el personal de l'Ajuntament de Manresa, des del seu accés fins a la finalització de la relació.

Té com a missió principal planificar coherentment i de forma rigorosa la dotació de l'equip professional d'empleats i empleades de l'Ajuntament de Manresa, gestionar el desenvolupament professional vetllant per l'adequació del nivell tècnic de les unitats de gestió i l'efectivitat del treball en el conjunt de l'organització amb la finalitat d'aconseguir la millora en la prestació dels serveis públics municipals. mitjançant una actuació professionalitzada i transparent, basada en l'eficàcia, la responsabilitat i la millora continua, d'acord amb les directrius fixades pels òrgans de govern i l'ordenament jurídic.

Els valors que ens defineixen són el servei públic, equitat, confidencialitat, fiabilitat i responsabilitat, voluntat de millora permanent, tracte humà i respectuós als treballadors i usuaris, l'orientació a l'usuari, l'esperit de col·laboració, consciència

d'equip, professionalitat, respecte envers els altres, compliment de compromisos, millora contínua, responsabilitat i transparència.

3. Serveis

Serveis de suport intern

Donar servei als diferents departaments de l'Ajuntament en temes referits a l'àmbit dels recursos humans.

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.

Com sol·licitar el servei: Des del Portal del Treballador

Persones destinatàries: Personal municipal

2. Provisió i desenvolupament

- Gestionar els procediments i expedients relatius a la 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 els aspectes tècnics en matèria de formació.

Com sol·licitar el servei: Des del Portal del Treballador

Persones destinatàries: Personal municipal

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.

Com sol·licitar el servei: Des de la intranet municipal

Persones destinatàries: Personal municipal

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.

Com sol·licitar el servei: Des de la intranet municipal

Persones destinatàries: Personal municipal

Serveis dirigits a la ciutadania

5. Selecció i desenvolupament

- Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció i contractació.
- Gestionar l'Oferta Pública d'Ocupació
- Gestionar les borses de treball

Com sol·licitar el servei: Des de la web municipal,

<https://www.manresa.cat/seuelectronica/menu/8589-convocatories/OFE>

Persones destinatàries: tota la ciutadania.

4. Compromisos de qualitat

Línia de servei Actuació	Compromisos de servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem	Valor esperat
Atenció a l'empleat/da	Acollida de nou persona: entrega del Manual d'Acollida i la Fitxa amb la descripció del lloc de treball en la data de presa de possessió/signatura del contracte	Diferència entre la data de presa de possessió/signatura del contracte en relació a la data entrega del Manual d'Acollida i la Fitxa amb la descripció del lloc de treball	zero
Provisió i desenvolupament	Convocatòries de provisió de llocs de Treball. Proveir el 100 % de llocs de treball de prefectura mitjançant aquest procediment	Convocatòries en relació a la cobertura de vacants de llocs de treball de prefectura	100%
Prevenió de riscos laborals	Revisions mèdiques preventives. Oferir una revisió anual a tot el personal, com a mínim una revisió mèdica anual	Llistat de personal revisat més llistat del personal que ha renunciat a la mateixa	100 % del personal municipal
Selecció i desenvolupament	Gestionar i mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre queixes per aquest motiu.	Nombre de queixes rebudes.	Més petit de 5
Selecció i desenvolupament	Oferta Pública d'Ocupació. Aprovació durant el primer trimestre de l'any	Data d'aprovació	Data d'aprovació inferior a 1 d'abril d l'any en curs
Selecció i desenvolupament	Convocatòries de selecció. Executar els processos selectius en el termini legalment establert.	Terminis legals complerts	100%

El servei revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

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 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.
- 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 a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es 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

- Real 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
- Real Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 70/1978, de 26 de desembre, de reconeixement de serveis previs a l'Administració Pública.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
- Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Entre d'altres.

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.

Retiment de comptes

El retiment 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.