

Referència: **2025/00002334Y**

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I TELEFÒNICA A LA RECEPCIÓ DE LA PREFECTURA DE LA POLICIA LOCAL DE BLANES

1. Objecte

El servei consisteix en l'atenció al públic i telefònica a la Prefectura de la Policia Local de Blanes.

El servei comprèn l'atenció al ciutadà en tots els seus aspectes: atenció i informació personalitzada al ciutadà, atenció telefònica, recepció d'instàncies i altres tràmits, gestió de troballes, etc., així com la disposició dels mitjans auxiliars necessaris per a cada cas, d'acord amb les instruccions i/o documentació tècnica facilitada pels responsables municipals designats a l'efecte.

No obstant això, en cap cas empleats o responsables de l'Ajuntament duran a terme actes que impliquin exercir facultats que, com a part de la relació jurídic laboral corresponguin a l'empresa contractista. L'adjudicatari assumirà l'obligació d'exercir de forma real i efectiva el servei i aportarà els seus propis mitjans en el sentit de garantir el personal adequat i suficient, assumint el poder inherent com a empresari sobre el personal que integri l'equip encarregat de l'execució. Per tant, aquest personal no forma part de l'àmbit organitzatiu municipal ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Blanes.

2. Prestació del servei

El servei d'atenció al públic i telefònica a la Prefectura de la Policia Local de Blanes es prestarà durant **365 dies a l'any**, caps de setmana i festius inclosos, de 06.00 a 22.00 hores en dos torns de 8 hores cadascun (**de 6.00 a 14.00 hores i de 14.00 a 22.00**), i a càrrec d'un auxiliar administratiu en cada torn.

No obstant això, l'horari del primer torn es podrà modificar i realitzar de **6.15 a 14.15 hores** per tal de poder efectuar un relleu efectiu entre els/les dos/dues operadors/es.

3. Personal adscrit a l'execució del contracte:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar del **personal necessari** per poder cobrir el servei amb **dos torns rotatius**.

En cada torn hi haurà d'haver un operador/a, i s'ha de preveure el personal necessari per cobrir les vacances, baixes per malaltia o accident i absències dels/es operadors/es habituals.

El servei no pot quedar mai descobert.

Perfil professional

El perfil professional que ha de tenir el personal adscrit al servei és el següent:

- domini de la llengua catalana i castellana i si és possible d'altres idiomes.
- disposar de coneixements d'auxiliar administratiu
- disposar d'habilitats comunicatives, amb capacitat per gestionar i resoldre incidències
- ha de tractar-se d'una persona responsable i reservada en el seu lloc de treball
- ha de ser una persona ordenada que mantingui el lloc de treball amb ordre i neteja.
- tenir coneixements a nivell d'usuari de gestió de centraleta telefònica, així com dels programes Word i Excel
- tenir disposició per aprendre l'ús del programari específic de gestió policial

La formació del personal adscrit al servei és a càrrec de l'adjudicatari i aquest haurà de preveure la formació del personal fix i del personal que efectuï les suplències amb la suficient antelació.

L'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar de personal suficient i adequat per efectuar la substitució de les persones assignades al servei, per tal de cobrir les absències per descans setmanal, vacances, baixes per IT i/o accident de treball, permisos, etc., de tal forma que el servei no pugui quedar mai descobert.

4. Causa de resolució del contracte

L'Ajuntament haurà de donar la conformitat a les persones designades pel contractista per realitzar el servei.

En cas que l'Ajuntament consideri que alguna de les persones designades no disposa de suficientment coneixements o aptituds per prestar-lo de forma satisfactòria, o bé la seva actitud no és la correcta vers als ciutadans o vers el personal de la Prefectura de Policia, podrà requerir a l'adjudicatari la substitució d'aquesta persona o persones.

Si tot i haver substituït la persona o persones requerides, l'Ajuntament continua considerant que el personal adscrit a l'execució del contracte no és idoni, l'Ajuntament podrà optar per la resolució del contracte.

ANNEX. Regles especials respecte del personal que l'empresa contractista adscriurà a l'execució del contracte

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que d'acord amb el perfil que s'estableix en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

