

Servei d'assistència per a l'adequació dels ens locals a la normativa en matèria de protecció de dades i per a la prestació del servei de delegat de protecció de dades

Carta de serveis





Avís legal

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sempre que se n'esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

1. Organització del servei

El Pla de Serveis d'Assistència per a l'Adequació del Ens Locals a la Normativa en Matèria de Protecció de Dades i per a la Prestació del Servei de Delegat de Protecció de Dades és un instrument del departament de Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència, adscrit al Servei d'Assistència i Cooperació als Municipis de la Diputació de Girona (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local), que té per objectiu donar suport, assessorament tècnic, formació i informació general en matèria de protecció de dades als ens locals de la demarcació de Girona.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els compromisos de prestació d'uns serveis de qualitat i sobre els drets dels usuaris amb relació a aquests serveis.

2. Relació de serveis que es presten i identificació del responsable de la gestió

Els serveis que es presten estan recollits en el [Pla de Serveis](#) aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diversos recursos:

Tècnics i materials:

- Assessorament, impuls i formació per aconseguir l'adequació normativa en matèria de protecció de dades.
- Designació del delegat de protecció de dades (DPD).
- Prestació del servei de delegat de protecció de dades.
- Assessorament jurídic general en matèria de protecció de dades.

Formatius:

- Pla de formació anual en els àmbits de protecció de dades i matèries connexes, com ara transparència, dret d'accés a la informació pública i bon govern.
- Grups de treball temàtics.

Informatius:

- Butlletí, reculls de normativa, models de documents, fonts de dades, etc.

El departament de Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència està adscrit al Servei d'Assistència i Cooperació als Municipis (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local), i sota la direcció del cap del servei i la cap de secció desenvolupa diferents tasques d'assistència per a l'adequació dels ens locals de la demarcació de Girona a la normativa en matèria de protecció de dades i per a la prestació del servei de delegat de protecció de dades.

3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

<i>Estàndard de qualitat</i>	<i>Indicador</i>
Donar resposta a les consultes, peticions, queixes o suggeriments en un termini mitjà de 3 dies hàbils.	Temps de resposta mitjà
Mantenir l'índex de valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5	Índex de valoració de la satisfacció

4. Condicions d'accés als serveis

Els destinataris dels serveis d'assistència per a l'adequació dels ens locals a la normativa en matèria de protecció de dades i per a la prestació del servei de delegat de protecció de dades són els ens locals de la demarcació de Girona, els quals poden optar per diferents modalitats de prestació del servei depenent de la categoria a la qual pertanyen.

A l'efecte de prestar els serveis que recull el Pla de Serveis, es defineixen les categories de destinataris següents:

- 1. Ajuntaments i EMD de fins a 5.000 habitants: Es cobreixen les necessitats d'assessorament, adaptació i adequació a la normativa en matèria de protecció de dades i a la vegada s'ofereix el servei de DPD assumit per la Diputació de Girona com a persona jurídica a través del Servei d'Assistència i Cooperació als Municipis.
- 2. Ajuntaments i EMD de 5.001 a 10.000 habitants: Es presta assessorament jurídic general en matèria de protecció de dades i suport en la designació del DPD. Aquesta modalitat no inclou la realització de les funcions de DPD, tot i que ofereix suport per designar-lo dins o fora de l'organització. També s'ofereix assessorament jurídic general i recursos informatius i formatius.
- 3. Ajuntaments i EMD de 10.001 a 20.000 habitants i consells comarcals: S'ofereix assistència per al control de l'execució del contracte subscrit amb un tercer (tant contractes d'assessorament com contractes de prestació del servei de DPD) i suport en la coordinació dels treballs d'implementació i compliment de la normativa. També s'ofereix accés als recursos informatius i formatius.

Accés als serveis mitjançant:

- Tramitació d'una petició al Portal de suport (JIRA) per rebre assessorament en matèria de protecció de dades i sol·licitar l'establiment de mecanismes de coordinació i treball.
- Formalització de la inscripció a cursos, jornades i tallers per rebre formació.
- Presentació de sol·licitud per via telemàtica a través de les plataformes EACAT.

5. Mesures de correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se n'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que l'incompliment es repeteixi.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

6. Drets i deures dels usuaris

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.
- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions.

Els deures de l'usuari són:

- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar els altres usuaris del servei.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Respectar l'horari del servei.
- Respectar les instal·lacions.
- Els beneficiaris de subvencions, complir les obligacions que estableixen l'article 24 de l'Ordenança general de subvencions de la Diputació de Girona així com les bases específiques reguladores corresponents a cada convocatòria.
- Satisfer les taxes, si s'escau.

7. Règim econòmic dels serveis

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta. No obstant això, els costos que comporten o una part d'aquests es poden repercutir als beneficiaris mitjançant l'aplicació de la tarifa o preu que, si s'escau, s'aprovi.

8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per enviar **suggeriments o queixes**.

9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

Diputació de Girona > Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local > Assistència i Cooperació als Municipis > Servei de Protecció de Dades

Pujada de Sant Martí, 4-5 17004 – Girona

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h

Adreça electrònica: protecciódedades@ddgi.cat

Pàgina web: Diputació de Girona - [Protecció de Dades](#)

Enllaç: [Portal de suport \(JIRA\)](#)