

## FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

### **A IDENTIFICACIÓ**

ÀREA/DEPARTAMENT: **SERVEIS CENTRALS / ATENCIÓ CIUTADANA**

DENOMINACIÓ DEL LLOC: **RECEPCIONISTA / TELEFONISTA**

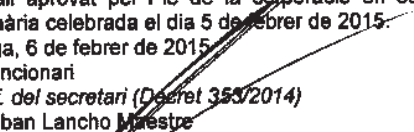
TIPOLOGIA: **Lloc de base**

CLASSIFICACIÓ: **Funcionari de carrera**

ESCALA: **Administració General**

SUBESCALA: **Subalterna**

DILIGÈNCIA per fer constar que el contingut d'aquesta fitxa forma part del catàleg de llocs de treball aprovat pel Ple de la corporació en sessió ordinària celebrada el dia 5 de febrer de 2015.  
Berga, 6 de febrer de 2015.  
El funcionari  
*p.d.f. del secretari (Decret 353/2014)*  
Esteban Lancho Mestre



DILIGÈNCIA per fer constar que el contingut d'aquesta fitxa forma part del catàleg de llocs de treball aprovat per la Mesa General de Negociació el dia 7 de gener de 2015.

Berga, 26 de gener de 2015

La secretària de la MGN  
Laura Salinas Bergel



**B** ⊕ DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

Dedicació horària setmanal: 37,5 h de promig setmanal.

Tipologia de la jornada: Ordinària.

Handwritten signature and scribble in the bottom left corner of the page.

## **C** **FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC**

**C.1.** Objectiu fonamental del lloc o missió  
(Només a omplir en cas de que es tracti d'un lloc singular o de comandament)

**C.2.** **Habilitats que es requereixen:**

- Rapidesa mental capacitat de treballar sota pressió
- Empatia
- Motivació per l'atenció al públic
- Habilitats personals
- Resolució de problemes
- Gestió multitasca
- Capacitat de treball en equip
- Inquietuds d'aprenentatge

DILIGÈNCIA per fer constar que el contingut d'aquesta fitxa forma part del catàleg de llocs i treball aprovat pel Ple de la corporació en sessió ordinària celebrada el dia 5 de febrer de 2015.  
Berga, 6 de febrer de 2015.  
El funcionari  
p.d.f. del secretari (Decret 353/2014)  
Esteban Lancha Maestre

**C.3.** **Funcions bàsiques**

- Gestió de les comunicacions de l'Ajuntament: fax, correu electrònic i correu ordinari.
- Atendre i canalitzar les trucades telefòniques que entren a la centraleta de l'ajuntament fent les corresponents derivacions
- Realitzar l'atenció ciutadana en tres canals: presencial, telefònica i telemàtica, donant informació genèrica sobre els diferents tràmits que pot realitzar el ciutadà/ana.
- Mecanitzar les bases de dades del programa d'informació i de la Web municipal.
- Vetllar per la seguretat i salut laboral en el seu lloc de treball.
- Gestió del correu electrònic de l'OAC i e-tram.
- Informació sobre l'Ajuntament i el municipi.
- Gestionar les connexions i comunicacions telefòniques internes i externes
- Controlar el pas dels ciutadans a les oficines municipals, informant al servei de la visita
- Donar suport administratiu bàsic al servei de l'OAC
- I, en general, altres de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

## **D** **CONDICIONS DE TREBALL**

DILIGÈNCIA per fer constar que el contingut d'aquesta fitxa forma part del catàleg de llocs de treball aprovat per la Mesa General de Negociació el dia 7 de gener de 2015.

Berga, 26 de gener de 2015

La secretària de la MGN  
Laura Salinas Bergel



### **D.1. Esforços físics**

Bàsicament, treballs d'oficina o sedentaris amb utilització d'eines de treball lleugeres.

### **D.2. Ambient de treball**

Propi d'oficina.

### **D.3. Riscos possibles**

- Riscos associats al lloc de treball a persones que fan atenció al públic directe.
- Estrés

Handwritten signature and scribble in the bottom left corner of the page.

**E**  **PROVISIÓ DEL LLOC**

**E.1.** Requisits per a la seva provisió

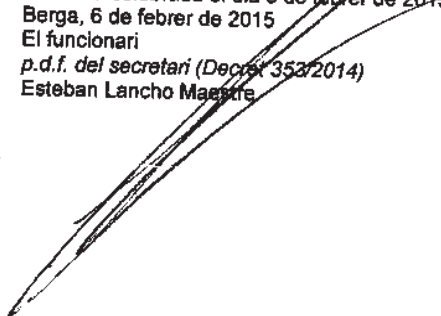
- Titulació: Titulació equivalent a la pròpia del grup E, del personal funcionari.
- Altres: Nivell de coneixement de català exigible per la categoria professional del lloc de treball, d'acord amb el Decret 161/2002 sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya.

**E.2.** Mèrits rellevants a considerar en la seva provisió

■ Formació:

Gestió Pública  
Atenció ciutadana  
Gestió de la informació  
Procediment administratiu  
Tramitació  
Hisendes locals  
Estadística  
Padró municipal d'habitants  
Prevenició de riscos laborals  
Seguretat i salut laboral  
Cursos dirigits a personal administratiu amb tracte a la ciutadania.

DILIGÈNCIA per fer constar que el contingut d'aquesta fitxa forma part del catàleg de llocs de treball aprovat pel Ple de la corporació en sessió ordinària celebrada el dia 5 de febrer de 2015.  
Berga, 6 de febrer de 2015  
El funcionari  
p.d.f. del secretari (Decret 353/2014)  
Esteban Lancho Maestre



-Informàtica a nivell d'usuari: processador de textos, base de dades, full de càlcul, etc.

■ Experiència:

En l'àmbit de l'atenció ciutadana a l'Administració Pública i/o en el sector privat.

■ Altres:

DILIGÈNCIA per fer constar que el contingut d'aquesta fitxa forma part del catàleg de llocs de treball aprovat per la Mesa General de Negociació el dia 7 de gener de 2015.

Berga, 26 de gener de 2015

La secretària de la MGN  
Laura Salinas Bergel

