

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

ÀREA/DEPARTAMENT: SERVEIS CENTRALS / ATENCIÓ CIUTADANA

DENOMINACIÓ DEL LLOC: ADMINISTRATIU/VA DE LA OAC

TIPOLOGIA: Lloc de comandament

CLASSIFICACIÓ: Funcionari de carrera

ESCALA: Administració General

SUBESCALA: Administrativa

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 6 de febrer de 2015.
Berga, 6 de febrer de 2015.
El funcionari
p.d.f. del secretari (Decret 353/2014)
Esteban Lancho Maestre

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 consisting of several overlapping lines and loops.

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)

Planificar, dirigir i coordinar els recursos disponibles i les activitats vinculades a l'actuació de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) amb el propòsit de vetllar la màxima eficàcia i celeritat en la resolució de les demandes de la ciutadania, d'acord amb les directrius fixades per la direcció de l'Àrea i amb els procediments establerts per la Corporació i la legislació vigent

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 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 Lanchó Mestre

C.3. Funcions bàsiques

- Dirigir i gestionar els recursos humans, econòmics i materials de què disposa el servei per tal d'assegurar els seus objectius.
- Planifica, coordina, supervisa i avalua les activitats a realitzar per part de l'àmbit de l'OAC distribuint els recursos materials i econòmics entre el personal assignat, vetllant per una correcta distribució de les càrregues de treball.
- Fixa les directrius operatives a seguir pels diferents llocs de treball assignats fixant objectius a assolir i establint els criteris per tal d'avaluar els resultats, controlant periòdicament l'acompliment dels objectius amb els seus responsables.
- Programa i realitza les reunions d'instruccions d'equips i altres reunions puntuals.
- Comunica i avalua conjuntament amb els seus superiors els resultats assolits.
- Realitza la planificació de les vacances, horaris i cobertura de serveis.
- Proposa als seus superiors les modificacions en l'orientació i directrius que calguin per a una millor prestació del servei.
- Elabora l'avantprojecte de pressupost i col·labora en l'elaboració definitiva del pressupost del seu àmbit.

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



- Adopta en el tractament de dades de caràcter personal les mesures d'indole tècnica i organitzativa establertes per la Corporació i compleix la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, així com manté el deure de secret i confidencialitat en relació a les mateixes, que subsistirà fins i tot una vegada acabada la seva relació laboral/funcionarial amb la Corporació
- Supervisar, controlar i coordinar els processos i tràmits que l'Oficina d'Atenció Ciutadana porta a terme i l'adequada atenció al ciutadà.
- Orienta les tramitacions a desenvolupar per l'Oficina d'Atenció de cara al Ciutadà (OAC), analitzant la informació i els indicadors de control de gestió i proposa canvis per millorar el servei prestat.
- Proposa els criteris per a l'elaboració, manteniment i l'actualització de la base de dades administrativa i el manual de procediments.
- Coordina i supervisa la gestió del padró i del cens electoral, la seva actualització i la tramesa d'altres, baixes i modificacions a l'Institut Nacional d'Estadística.
- Preveu qualsevol canvi en quant al circuit establert a diari i organitza de manera global l'horari d'atenció al públic.
- Realitza el seguiment dels expedients que es duen a terme des de l'OAC fins a la seva resolució.
- Coordina l'ús de l'aplicació del registre general d'entrada i sortida de documents i d'atenció al ciutadà i de tràmits per telèfon.
- Estableix el catàleg de tràmits i d'informació que ha de realitzar l'OAC.
- Estableix i fa complir els protocols d'atenció a la ciutadania establerts.
- Controla que el temps de resposta als ciutadans siguin els correctes a la consulta feta.
- Analitza la informació sintetitzada i la deriva adientment als encarregats dels diferents serveis municipals.
- Vetlla perquè les aplicacions informàtiques mantinguin el nivell adequat al treball encomanat.
- Elaborar informes tècnics i estadístics per tal de millorar el funcionament i les actuacions de l'OAC.
- Organitza i elabora les estadístiques, indicadors i informes que reflecteixin l'estat de les tasques i l'acompliment dels objectius de la Unitat.
- Elabora plans i programes adreçats a la millora de la qualitat en la gestió de processos i destinats a ampliar i millorar l'atenció al ciutadà.
- Processa i parametritza les queixes, reclamacions, iniciatives i suggeriments sobre els serveis municipals fetes pels ciutadans.
- Encarrega i dirigeix periòdicament la realització d'informes estadístics sobre el funcionament de l'OAC, detectant i reportant incidències i formulant propostes de millora, adoptant i executant les mesures més adients amb l'objectiu d'implementar-les

- Redacta la memòria anual de l'OAC
- Gestionar la informació i els contactes amb altres àmbits organitzatius municipals o altres organismes o institucions relacionats amb l'OAC.
- Coordina amb la resta d'àmbits de l'organització el procediment del tractament de queixes i suggeriments, realitzant el corresponent registre d'aquelles que arriben directament a l'OAC.
- Recull la informació dels diferents tràmits que es porten a terme en cadascun dels àmbits municipals.
- Participa a les reunions de coordinació o comissions de treball a les que sigui assignat així com a les reunions periòdiques de comandaments intermedis.
- Coordina aquells afers i informacions d'interès mutu de manera transversal: transvasament i intercanvi d'informació poblacional i electoral, establiment de nous criteris i procediments, etc
- Assessorar i informar a la Corporació en general i a la ciutadania proporcionant la informació sobre temes propis de l'OAC procurant un sentit global d'actuació i coherència.
- Dóna suport tècnic tant a nivell intern (la Corporació en general) com a nivell extern (institucions i usuaris en general) proporcionant informació sobre la matèria de la seva especialitat.
- Informa i atén els ciutadans en qüestions que no han pogut ser resoltes per el seu equip de l'OAC.
- Assisteix i participa en els actes públics, comissions, reunions o grups de treball als quals sigui designat/ada assumint la representació de la Corporació en la seva matèria competencial o qualsevol altre rol que li sigui requerit
- I, en general, altres de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

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

CONDICIONS DE TREBALL

D.1. Esforços físics

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

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.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 scribbles 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 C, subgrup C1 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
Prevençió 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 Lanchó Mestre

-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

