

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

ÀREA/DEPARTAMENT: SERVEIS CENTRALS / ATENCIÓ CIUTADANA

DENOMINACIÓ DEL LLOC: OPERADORA DE LA OAC

TIPOLOGIA: Lloc de base

CLASSIFICACIÓ: Funcionari de carrera

ESCALA: Administració General

SUBESCALA: Auxiliar

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 Llancho 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

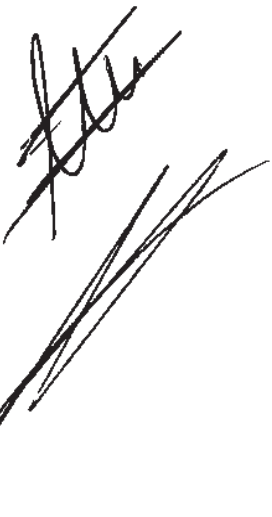
La secretària de la MGN
Laura Salinas Bergel



B ⊕ DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

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

Tipologia de la jornada: * Ordinària.

Handwritten signature and scribbles 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)

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 Llancho Maestre

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 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

C.3. Funcions bàsiques

- Registrar documentació d'entrada dirigida a cada departament de l'Ajuntament d'acord amb les disposicions legals i la normativa vigent.
- 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.
- Donar tràmit a les peticions i sol·licituds dels/les ciutadans/anes que s'adrecen a l'ajuntament d'acord amb els procediments establerts informant genèricament sobre els requisits d'aportació de documentació necessària, dels terminis i de les possibles liquidacions.
- Lliurar documentació relativa als tràmits i procediments relatius a les peticions, sol·licituds i pagaments puntuals dels/les ciutadans/anes i facilitar informació general dels diferents serveis de l'Ajuntament.
- Complimentar el full de control de gestió amb els dades de les actuacions i tramitacions que es van efectuant.
- Mantenir actualitzat el taulell d'anuncis oficials de l'Ajuntament.
- Recollir els avisos i reclamacions dels ciutadans referents a reparacions de la via pública, enllumenat i altres queixes i derivar-les cap el/la responsable corresponent.
- Mecanitzar les bases de dades del programa d'informació i de la Web municipal.

- Centralitzar la gestió administrativa derivada de l'arxiu municipal (classificació de documents diversos, diaris oficials, etc.)
- Preparar documentació per a l'Institut Nacional d'Estadística i realitzar altres tràmits relacionats.
- Prestar suport administratiu i operatiu de manera polivalent dins l'àmbit en aquelles tasques puntuals que es faci necessari.
- Vendre publicacions municipals i merchandising.
- Mantenir els contactes necessaris amb tercers (usuaris/àries, altres administracions, etc.) per tal de poder gestionar els serveis de forma eficaç. en el desenvolupament de les seves tasques.
- Vetllar per la seguretat i salut laboral en el seu lloc de treball.
- Emissió i gestió de certificats digitals (IdCat), i arxiu de la documentació relacionada.
- Actualització del Padró d'Habitants:
 - Recaptació de dades als formularis.
 - Mecanització de les modificacions, canvis de domicili i altes.
 - Emissió de certificats i volants, gestió de pagaments mínims.
 - A excepció de gestió d'errors.
- Gestió del correu electrònic de l'OAC i e-tram.
- Compulsa de documentació que tingui entrada al Registre General d'Entrada.
- Fotocòpies de documents.
- Recepció de queixes i suggeriments.
- Informació sobre l'Ajuntament i el municipi.
- Tramitació, entrega i cobrament de la documentació necessària per tramitar el descompte del Túnel del Cadí.
- I, en general, altres de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

D **CONDICIONS DE TREBALL**

D.1. **Esforsos físics**

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

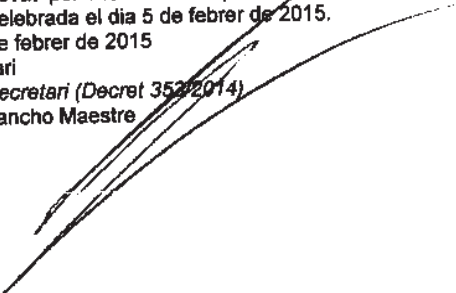
D.2. Ambient de treball

Propi d'oficina.

D.3. Riscos possibles

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

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 352/2014)
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



E



PROVISIÓ DEL LLOC

E.1. Requisits per a la seva provisió

- Titulació: Titulació equivalent a la pròpia del grup C, subgrup C2 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
Prevenió de riscos laborals
Seguretat i salut laboral
Cursos dirigits a personal administratiu amb tracte a la ciutadania.

-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: