



EDICTE

D'acord amb l'article 76 del DECRET 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals, es publica íntegrament l'acord del Ple de la corporació, adoptat en sessió ordinària de 30 d'abril de 2019, de modificació de l'estudi organitzatiu, el manual de funcions i la valoració de llocs de treball del personal de l'Ajuntament d'Olivella i modificació de la plantilla de personal.

« ACORD:

PRIMER. MODIFICAR l'estudi organitzatiu, el manual de funcions i la valoració de llocs de treball del personal l'Ajuntament d'Olivella, en els termes següents:

Relació	Lloc de treball	Funcions (fitxa)	Dotació	Grup de classificació
Funcionari	Tècnic/a auxiliar de cultura	SP-3	1	C1
Funcionari/laboral	Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	SG-3	1	C1

1.2.- Fitxes dels llocs de treball

a.- Fitxa del lloc de treball de Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

S'adjunta a continuació la fitxa de funcions SG-03 (que substitueix íntegrament la fitxa del lloc de cap de negociat d'atenció ciutadana) del lloc de treball d'acord amb el model de fitxa de lloc de treball genèric publicat a la comunitat de recursos humans de la Diputació de Barcelona:

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

Classificació professional: C1

Missió del lloc de treball

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.

Funcions generals

1. Dirigir i gestionar els recursos humans, econòmics i materials de què disposa el servei per tal d'assegurar els seus objectius.
2. Supervisar, controlar i coordinar els processos i tràmits que l'Oficina d'Atenció Ciutadana porta a terme i l'adequada atenció al ciutadà.
3. Elaborar informes i estadístics per tal de millorar el funcionament i les actuacions de l'OAC.
4. Gestionar la informació i els contactes amb altres àmbits organitzatius municipals o altres organismes o institucions relacionats amb l'OAC.





5. Assessorar i informar a la Corporació i a la ciutadania en general proporcionant la informació sobre temes propis de l'OAC procurant un sentit global d'actuació i coherència.

6. Verificar que els treballs que es duen a terme en el seu àmbit d'actuació integrin els principis de la prevenció de riscos laborals d'acord amb la normativa vigent, planificant i organitzant els treballs del seu àmbit de responsabilitat considerant els aspectes preventius necessaris i revisant periòdicament que el treball es realitza en les degudes condicions de seguretat i salut en el treball.

7. Pel que fa al tractament de dades de caràcter personal, adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per donar compliment a la normativa vigent en la matèria, així com mantenir el deure de secret i confidencialitat (que es mantindran una vegada acabada la seva vinculació amb la Corporació).

Funcions específiques

1. 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.
- Adopta en el tractament de dades de caràcter personal les mesures d'índole 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.

2. 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.

3. Elaborar documentació estadística per tal de millorar el funcionament i les actuacions de l'OAC:

- Organitza i elabora les estadístiques i indicadors 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.

4. 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.

5. Assessorar i informar a la Corporació i a la ciutadania en general 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.

6. Verificar que els treballs que es duen a terme en el seu àmbit d'actuació integren els principis de la prevenció de riscos laborals d'acord amb la normativa vigent, planificant i organitzant els treballs del seu àmbit de responsabilitat considerant els aspectes preventius necessaris i revisant periòdicament que el treball es realitza en les degudes condicions de seguretat i salut en el treball.

7. Pel que fa al tractament de dades de caràcter personal, adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per donar compliment a la normativa vigent en la matèria, així com mantenir el deure de secret i confidencialitat (que es mantindran una vegada acabada la seva vinculació amb la Corporació).

Forma de provisió del lloc de treball: Concurs específic.

Requisits exigits

Titulació requerida: títol de batxiller o tècnic de formació professional FP2, o equivalent.

Altres requisits i/o mèrits a considerar

- Experiència demostrable en la participació i coordinació d'activitats orientades a l'atenció ciutadana.
- Acreditar el nivell de coneixement de la llengua catalana d'acord amb la normativa vigent.

Coneixements

- Atenció ciutadana: coneixements elevats de tractament de queixes, reclamacions i suggeriments, informació, recepció i atenció ciutadana, gestió padronal i de registre, gestió de conflictes amb la ciutadania, gestió i atenció telefònica.





- Normatius: coneixements intermedis de llenguatge jurídic, dret administratiu i d'organització administrativa.
- Aplicació a la gestió: coneixements elevats de protecció de dades de caràcter personal, coneixements intermedis de gestió per processos, tècniques d'organització, sistemes de gestió de la qualitat, gestió de persones i equips, gestió de projectes i programes i de redacció i presentació d'informes.
- Informàtica: cultura digital, tecnologia digital i ús de l'ordinador i del sistema operatiu, navegació i comunicació en el món digital, tractament de la informació escrita, tractament de la informació gràfica, sonora i de la imatge en moviment, tractament de la informació numèrica, tractament de les dades i presentació de continguts (nivell mitjà).

Competències

- Organització del treball: capacitat de planificar, prioritzar i distribuir les activitats i els recursos per tal d'assegurar la consecució.
- Domini professional: capacitat d'enfrontar i resoldre situacions de diferent ordre i naturalesa que es presentin en el context professional propi, amb el mitjans adequats i en base als coneixements i habilitats tècniques i/o operatives per tal d'assegurar la màxima eficiència i eficàcia.
- Direcció de persones: capacitat de crear metodologies i/o instruments per a promoure un estil de direcció de persones eficaç i homogeni a l'organització així com assessorar a altres persones en aquesta matèria.
- Orientació a les persones usuàries internes i externes: capacitat per donar resposta satisfactòria a les necessitats o demandes de les persones usuàries, ja siguin interns o externs (ciutadania), identificant les possibles demandes no explícites i/o futures necessitats.
- Presa de decisions: capacitat de seleccionar de manera autònoma l'opció més adequada entre diferents alternatives de resolució, examinant els escenaris i els riscos de les possibles solucions en un context de gran impacte a l'organització (personal, econòmic, estructural, etc.).

SEGON. APROVAR INICIALMENT la modificació de la plantilla del pressupost prorrogat de l'exercici 2019 en els termes següents:

	CODI PLANTILLA	GRUP	TOTAL PLACES	PLACES OCUPADES	PLACES VACANTS	PLACES AMORTITZAR	OBSERVACIONS
A) PERSONAL FUNCIONARI							
Escala d'administració especial							
Dinamitzador/a socio-cultural	11	C1	1				Es crea plaça per funcionarització
B) PERSONAL LABORAL							
Dinamitzador/a socio-cultural	11	C1	1	1		1	S'amortitza 1 plaça per funcionarització





TERCER. EXPOSAR al públic la modificació de la plantilla mitjançant la inserció d'un anunci en el «Butlletí Oficial de la Província de Barcelona», en el «Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya» i al tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament perquè durant el termini de quinze dies hàbils els interessats puguin presentar-hi al·legacions.

En cas de no presentar-se cap al·legació o suggeriment durant el termini d'informació pública, la modificació de la plantilla esdevé aprovada definitivament i es publica en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

QUART. TRAMETRE còpia d'aquest acord al Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya en el termini de trenta dies des de l'aprovació.

CINQUÈ. NOTIFICAR aquest acord a les persones interessades i als delegats/des de personal funcionari i laboral».

Olivella, 7 de maig de 2019

Ignacio Aragonés Seijo
Secretari-interventor

