

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

SERVEI:	QUALITAT, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
DENOMINACIÓ DEL LLOC:	CAP SERVEI QUALITAT INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
TIPOLOGIA:	Lloc de comandament
CLASSIFICACIÓ:	Funcionari de carrera
ESCALA:	Administració Especial
SUBESCALA:	Tècnica

B DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

Dedicació horària:	1498 hores anuals.
Tipologia de la jornada:	L'establerta en l'Acord de condicions de treball del personal funcionari.
Autoregulació:	15%

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 de comandament i/o lloc singular)

Definir les actuacions i els programes a desenvolupar, dirigint i avaluant els recursos humans, materials i econòmics adscrits al Servei, garantint-ne el funcionament, comunicant els resultats assolits al/a la responsable i/o a l'equip de govern, d'acord amb els procediments establerts.

C.2. Funcions bàsiques

1. Dissenyar, impulsar, dirigir i avaluar les estratègies i procediments de gestió del Servei coordinant aquestes actuacions amb la resta de serveis i responsabilitzant-se de l'elaboració de la memòria d'activitats anual.
2. Dirigir i gestionar els recursos humans, econòmics i materials de què disposa el Servei per tal d'assegurar els seus objectius amb un nivell òptim de qualitat en la prestació dels serveis, assumint la direcció directa d'aquells àmbits sense comandament intermedi de referència.
3. Dirigir i supervisar el cicle pressupostari de l'àmbit de la seva competència realitzant la previsió, assignació, control de la despesa, execució, determinació de possibles desviacions, proposta d'ampliacions i modificacions de crèdit.
4. Coordinar els comandaments del Servei realitzant el seguiment de les actuacions que es van desenvolupant i el control de l'assoliment dels objectius establerts mitjançant l'impuls d'eines de control de gestió.
5. Mantenir els contactes necessaris amb tercers amb la finalitat de millorar la gestió del servei, els serveis prestats així com d'assolir els objectius fixats.
6. Proporcionar informació sobre temes propis del servei i proposar línies d'actuació al/ a la seu/va responsable.
7. Col·laborar amb el Servei corresponent en la gestió dels diferents programes, convenis o accions subvencionades per altres Administracions.
8. Supervisar la tramitació dels expedients de resolució de recursos i reclamacions formulades en matèries relacionades amb l'àmbit de l'atenció al ciutadà a l'OAC i a l'OMIC.
9. Fer complir les polítiques, normes, procediments i accions preventives als treballadors/res sota el seu comandament i comunicar les disfuncions detectades així com proposar les possibles millores al servei corresponent en matèria de seguretat i salut.
10. Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball utilitzant adequadament els EPIs, els procediments i les recomanacions establertes a la seva avaluació de riscos i posar en coneixement del servei que correspongui qualsevol disfunció o anomalia detectada.
11. I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

D



CONDICIONS DE TREBALL

D.1. Esforços físics


Marginals, propis de treball d'oficina o sedentaris amb utilització d'eines de treball lleugeres.

D.2. Ambient de treball

Bo, propi d'oficina o espais similars.

D.3. Riscos possibles

Absència general de risc.

E  **PROVISIÓ DEL LLOC**

E.1. Requisits per a la seva provisió

- Titulació: Qualsevol titulació pròpia del subgrup A1
- Altres: Certificat de nivell C de català de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent

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

- Formació:
En l'àmbit de:
 - Funció gerencial a les Administracions Públiques
 - Direcció de persones
 - Habilitats directives
 - Planificació i control de gestió
 - Gestió pressupostària
 - Qualitat, informació i atenció ciutadana.
 - Gestió pública.
 - Organització
 - Comunicació
 - Procediment administratiu
 - Normativa de defensa del consumidor
 - Seguretat i salut en el treball
 - Ofimàtica
- Experiència:

Com a directiu/va o comandament a administració pública i/o al sector privat.
- Altres:

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

SERVEI:	QUALITAT, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
DENOMINACIÓ DEL LLOC:	CAP SECCIÓ INFORMACIÓ I ATENCIÓ
TIPOLOGIA:	Lloc de comandament
CLASSIFICACIÓ:	Funcionari de carrera
ESCALA:	Administració Especial
SUBESCALA:	Tècnica

B DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

Dedicació horària:	1498 hores anuals
Tipologia de la jornada:	L'establerta en l'Acord de condicions de treball del personal funcionari.
Autoregulació:	5%

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 de comandament i/o lloc singular)

Impulsar, planificar i coordinar els recursos humans, materials i econòmics adscrits a la Secció, avaluant i comunicant conjuntament amb el/la responsable els resultats assolits, d'acord amb els procediments establerts.

C.2. Funcions bàsiques

1. Participar en el disseny i direcció de les estratègies i procediments de gestió del Servei.
2. Dirigir, coordinar i avaluar la gestió tècnica i administrativa que es derivi de les competències de la Secció.
3. Coordinar els Recursos Humans adscrits a la Secció planificant tasques i guiant en l'execució dels procediments establerts per tal d'assolir els objectius fixats.
4. Participar en l'elaboració, seguiment i aplicació del pressupost destinat al seu àmbit d'actuació.
5. Responsabilitzar-se de l'execució tècnica dels projectes, programes i actuacions de la Secció realitzant una correcta planificació i seguiment i elaborant els informes i memòries d'activitat corresponents.
6. Proposar al/a la responsable noves línies d'actuació, de gestió i processos de treball per tal de contribuir a l'assoliment dels objectius fixats.
7. Mantenir els contactes necessaris amb tercers per tal de desenvolupar les seves funcions i assistir a les reunions que calgui a tal efecte.
8. Atendre i informar al públic en matèria relativa al seu àmbit de treball.
9. Dissenyar, posar en funcionament i fer el manteniment de les dades d'informació municipal, Padró Municipal d'Habitants, Web municipal i altres aplicatius informàtics.
10. Preparar i difondre informació sobre els serveis municipals i el seu funcionament.
11. Tramitar les reclamacions dels ciutadans en el seu àmbit i canalitzar als altres serveis aquelles que no es pugui tramitar directament, d'acord amb les directrius del/ de la responsable.
12. Tramitar les peticions de certificats.
13. Distribuir materials propis de l'àmbit d'atenció ciutadana.
14. Fer complir les polítiques, normes, procediments i accions preventives als treballadors/res sota el seu comandament i comunicar les disfuncions detectades així

com proposar les possibles millores al servei corresponent en matèria de seguretat i salut.

15. Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball utilitzant adequadament els EPIs, els procediments i les recomanacions establertes a la seva avaluació de riscos i posar en coneixement del servei que correspongui qualsevol disfunció o anomalia detectada.
16. I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

D



CONDICIONS DE TREBALL

D.1. Esforços físics

Marginals, propis de treball d'oficina o sedentaris amb utilització d'eines de treball lleugeres.

D.2. Ambient de treball

Bo, propi d'oficina o espais similars.

D.3. Riscos possibles

Absència general de risc.

E **PROVISIÓ DEL LLOC**

E.1. Requisits per a la seva provisió

- Titulació: Qualsevol titulació pròpia del subgrup A2
- Altres: Certificat de nivell C de català de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent

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

- Formació:
En l'àmbit de:
 - Conducció de persones i d'equips humans de treball
 - Control pressupostari
 - Gestió i procediment administratiu.
 - Atenció al públic.
 - Seguretat i salut en el treball
 - Ofimàtica
- Experiència:

Com a responsable d'informació i atenció al públic a l'administració pública i/o al sector privat.
- Altres:

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

SERVEI:	QUALITAT, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
DENOMINACIÓ DEL LLOC:	INFORMADOR/A
TIPOLOGIA:	Lloc base
CLASSIFICACIÓ:	Funcionari de carrera
ESCALA:	Administració General
SUBESCALA:	Administrativa

B DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

Dedicació horària:	1498 hores anuals
Tipologia de la jornada:	L'establerta en l'Acord de condicions de treball del personal funcionari.
Autoregulació:	0%

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 de comandament i/o lloc singular)

C.2. Funcions bàsiques

1. Informar el ciutadà sobre tràmits, gestions i campanyes de l'Ajuntament, així com de les informacions d'altres administracions concertades o amb conveni.
2. Registrar l'entrada dels documents presentats, així com imprimir els llistats corresponents, distribuir documentació i qualsevol altre tràmit complementari propi del registre d'entrada.
3. Recollir i comprovar documentació i iniciar procediments dels diferents Serveis i àmbits de l'Ajuntament.
4. Preparar documentació per a l'Institut Nacional d'Estadística i realitzar altres tràmits relacionats.
5. Recollir els avisos i reclamacions dels ciutadans referents a reparacions de la via pública, enllumenat i altres queixes i derivar-les cap el responsable corresponent.
6. Mecanitzar les bases de dades del programa d'informació i de la Web municipal.
7. Col·laborar en el manteniment de tasques relatives al control del tauler d'anuncis de l'Ajuntament, dels edictes i anuncis rebuts.
8. Vendre publicacions municipals i merchandising.
9. Atendre el telèfon d'informació ciutadana.
10. Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball utilitzant adequadament els EPIs, els procediments i les recomanacions establertes a la seva avaluació de riscos i posar en coneixement del servei que correspongui qualsevol disfunció o anomalia detectada.
11. I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

D



CONDICIONS DE TREBALL

D.1. Esforços físics

Marginals, propis de treball d'oficina o sedentaris amb utilització d'eines de treball lleugeres.

D.2. Ambient de treball

Bo, propi d'oficina o espais similars.

D.3. Riscos possibles

Absència general de risc.

E  **PROVISIÓ DEL LLOC**

E.1. Requisits per a la seva provisió

- Titulació: Batxillerat, formació professional de grau mitjà o equivalent.

- Altres: Certificat de nivell C de català de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent

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

- Formació:
En l'àmbit de:
 - Gestió i procediment administratiu.
 - Arxiu de documentació.
 - Secretariat en general.
 - Atenció al públic.
 - Ofimàtica

- Experiència:

Com a informador/a o personal d'atenció al públic a l'administració pública i/o al sector privat.

- Altres:

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

SERVEI:	QUALITAT, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
DENOMINACIÓ DEL LLOC:	RECEPCIONISTA - TELEFONISTA
TIPOLOGIA:	Lloc base
CLASSIFICACIÓ:	Funcionari de carrera
ESCALA:	Administració General
SUBESCALA:	Auxiliar

B 🕒 DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

Dedicació horària:	1498 hores anuals
Tipologia de la jornada:	L'establerta en l'Acord de condicions de treball del personal funcionari.
Autoregulació:	0%

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 de comandament i/o lloc singular)

C.2. Funcions bàsiques

1. Rebre, atendre, informar i orientar als ciutadans en funció de la seves peticions.
2. Atendre la centraleta i les trucades en general, recollint les trucades del contestador, informant al públic en primera instància o desviant la seva trucada.
3. Col·laborar en la realització de tasques de l'oficina d'atenció als ciutadans, relacionades amb donar informació de la ciutat i de campanyes, lliurament de documentació i atenció telefònica.
4. Col·laborar en la gestió d'agendes i amb el gestor de cues, mitjançant els suports tècnics destinats amb aquest objectiu.
5. Gestionar la central d'alarma i iniciar el circuit d'actuacions en casos d'emergència.
6. Col·laborar en tasques de suport al seu propi Servei.
7. Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball utilitzant adequadament els EPIs, els procediments i les recomanacions establertes a la seva avaluació de riscos i posar en coneixement del servei que correspongui qualsevol disfunció o anomalia detectada.
8. I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

D



CONDICIONS DE TREBALL

D.1. Esforços físics

Marginals, propis de treball d'oficina o sedentaris amb utilització d'eines de treball lleugeres.

D.2. Ambient de treball

Bo, propi d'oficina o espais similars.

D.3. Riscos possibles

Absència general de risc.

E  **PROVISIÓ DEL LLOC**

E.1. Requisits per a la seva provisió

- Titulació: Graduat en ESO.
- Altres: Certificat de nivell C de català de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent

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

- Formació:
En l'àmbit de:
 - Atenció al públic.
- Experiència:
Com a recepcionista o telefonista a l'administració pública i/o al sector privat.
- Altres:

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

SERVEI:	QUALITAT, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
DENOMINACIÓ DEL LLOC:	CAP UNITAT TÈCNICA CONSUM
TIPOLOGIA:	Lloc de comandament
CLASSIFICACIÓ:	Funcionari de carrera
ESCALA:	Administració Especial
SUBESCALA:	Tècnica

B 🕒 DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

Dedicació horària:	1498 hores anuals
Tipologia de la jornada:	L'establerta en l'Acord de condicions de treball del personal funcionari.
Autoregulació:	5%

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 de comandament i/o lloc singular)

Programar els objectius operatius a desenvolupar, organitzar i supervisar els recursos humans, materials i econòmics, així com les pràctiques i procediments a seguir en la Unitat Tècnica, comunicant i avaluant conjuntament amb el/la responsable els resultats assolits, d'acord amb els procediments establerts.

C.2. Funcions bàsiques

1. Dirigir, coordinar i supervisar les tasques pròpies de la Unitat procurant una correcta distribució de les mateixes i el respecte als procediments establerts.
2. Gestionar els recursos materials i executar els econòmics assignats a la Unitat d'acord amb els criteris establerts i informant de qualsevol desviació i/o necessitat no prevista.
3. Supervisar i col·laborar en la gestió tècnica dels expedients propis del Servei així com totes aquelles activitats i procediments de que se'n derivin.
4. Aportar la informació necessària sobre l'activitat i els processos executats des de la Unitat per tal de contribuir al control de la gestió.
5. Assessorar, donar suport tècnic i informar al públic en matèria relativa al seu àmbit de treball.
6. Supervisar jurídicament i tècnica l'assessorament que es fa des de la unitat.
7. Preparar i difondre informació sobre els serveis que presta la unitat al ciutadà i el seu funcionament.
8. Elaborar la memòria anual d'actuacions de l'àmbit i l'avaluació de les activitats desenvolupades.
9. Distribuir materials propis de l'àmbit de consum i defensa dels consumidors.
10. Fer complir les polítiques, normes, procediments i accions preventives als treballadors/res sota el seu comandament i comunicar les disfuncions detectades així com proposar les possibles millores al servei corresponent en matèria de seguretat i salut.
11. Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball utilitzant adequadament els EPIs, els procediments i les recomanacions establertes a la seva avaluació de riscos i posar en coneixement del servei que correspongui qualsevol disfunció o anomalia detectada.
12. I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

D



CONDICIONS DE TREBALL

D.1. Esforços físics

Marginals, propis de treball d'oficina o sedentaris amb utilització d'eines de treball lleugeres.

D.2. Ambient de treball

Bo, propi d'oficina o espais similars.

D.3. Riscos possibles

Absència general de risc.

E  **PROVISIÓ DEL LLOC**

E.1. Requisits per a la seva provisió

- Titulació: Llicenciatura en Dret.
- Altres: Certificat de nivell C de català de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent

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

- Formació:
En l'àmbit de:
 - Conducció d'equips
 - Atenció ciutadana
 - Procediment administratiu
 - Normativa relacionada en consum.
 - Organització administrativa
 - Normativa en matèria de defensa dels drets dels consumidors
 - Ofimàtica
- Experiència:
Com a responsable tècnic/a a l'administració pública i/o al sector privat.
- Altres:

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

SERVEI:	QUALITAT, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
DENOMINACIÓ DEL LLOC:	INFORMADOR/A OMIC
TIPOLOGIA:	Lloc base
CLASSIFICACIÓ:	Funcionari de carrera
ESCALA:	Administració General
SUBESCALA:	Auxiliar

B 🕒 DEDICACIÓ HORÀRIA DEL LLOC

Dedicació horària:	1498 hores anuals
Tipologia de la jornada:	L'establerta en l'Acord de condicions de treball del personal funcionari.
Autoregulació:	0%

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 de comandament i/o lloc singular)

C.2. Funcions bàsiques

1. Donar suport en el desenvolupament de programes en l'àmbit del consum, especialment en el desenvolupament de campanyes informatives.
2. Informar i assessorar als ciutadans sobre els seus drets en matèria de consum i orientar-los en els mecanismes per a exercir-los.
3. Requerir tota la informació necessària amb vista a l'aclariment de fets que hagin de ser objecte d'inspecció.
4. Tramitar els expedients administratius en l'àmbit del consum.
5. Realitzar les tasques administratives necessàries relatives a temes de consum a l'àmbit del municipi.
6. Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball utilitzant adequadament els EPIs, els procediments i les recomanacions establertes a la seva avaluació de riscos i posar en coneixement del servei que correspongui qualsevol disfunció o anomalia detectada.
7. I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

D



CONDICIONS DE TREBALL

D.1. Esforços físics

Marginals, propis de treball d'oficina o sedentaris amb utilització d'eines de treball lleugeres.

D.2. Ambient de treball

Bo, propi d'oficina o espais similars.

D.3. Riscos possibles

Absència general de risc.

E  **PROVISIÓ DEL LLOC**

E.1. Requisits per a la seva provisió

- Titulació: Graduat en ESO
- Altres: Certificat de nivell C de català de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent

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

- Formació:
En l'àmbit de:
 - Normativa bàsica en matèria de consum.
 - Atenció al públic.
 - Procediment administratiu.
 - Ofimàtica
- Experiència:
Com a informador/a a l'administració pública i/o al sector privat.
- Altres: