

A. IDENTIFICACIÓ**CODI FITXA:** 701 **NOM:** Administratiu/va**ÀMBIT ORGÀNIC LLOC GENERIC****Servei/secció:****Negociat/unitat:** Unitat administrativa**TIPUS DE LLOC:** Lloc base **Perfil funcional:** Administratiu**Classe de personal:** Funcionari de carrera **Dotacions:** 43**GRUP DE CLASSIFICACIÓ:** C1 **NIVELL** 16 **Complement específic:** 9.396,33
(gener 2023)**Escala:** Administració general**Subescala/categoria:** Administrativa**B. DEDICACIÓ**

Segons calendari laboral

Jornada normal: 35 hores setmanals (1534 hores anuals)**Tipus de jornada:** Ordinària. Jornades especials segons serveis**Horari:** 8,00 a 15,00 de dilluns a divendres
8,00 a 14,00 de dilluns a divendres (horari d'estiu)

HORARIS ESPECIALS (segons calendari laboral):

- 3 lloc administratiu serveis socials: mati de dilluns a divendres i la tarda de dilluns
- 1 lloc de secretaria: treball per la tarda els dies de comissió informativa
- 1 lloc de participació: 2 dies per setmana de jornada partida

Dedicació especial **Tipus de dedicació especial:** FUNCIONS ESPECIALS;
- aplicable a 1 lloc de secretaria per exercici de funcions de secretaria en comissions informatives

JORNADA PARTIDA:

- 1 dia: aplicable a 3 lloc d'administratiu de serveis socials (atenció primària)

Incompatibilitats:**C. FUNCIONS DEL LLOC****C.1. Objectiu fonamental del lloc o MISSIÓ:**

Realitzar les tasques de tramitació i suport administratiu del departament d'adscripció, d'acord amb les directrius dels seus superiors i la normativa vigent, concretant-se les funcions i tasques a realitzar d'acord

amb la naturalesa del servei d'adscripció

C.2. FUNCIONS:

1.- REALITZAR TASQUES ADMINISTRATIVES PREPARATÒRIES O DERIVADES DE LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA SUPERIOR

- Realitzar totes aquelles tasques de caràcter administratiu i/o de suport que faciliten una gestió acurada i eficient dels projectes i actuacions a desenvolupar per part del servei, incorporant en la gestió d'activitats, si s'escau, els processos comptables establerts per la Corporació.
- Realitzar la tramitació administrativa i seguiment dels expedients de contractació de productes i/o serveis
- Realitzar la tramitació administrativa de subvencions, beces, ajuts, etc
- Realitzar la tramitació administrativa d'autoritzacions, llicències, permisos, etc., en matèries que així ho requereixin
- Realitzar la tramitació administrativa de temes de personal com permisos del personal, ajuts socials, sol·licitud de cursos, dietes, pagament de nòmina, etc
- Realitzar la tramitació administrativa de sancions, multes, impagats, embargaments, etc.
- Realitzar la tramitació administrativa dels expedients de formació ocupacional, concursos, convocatòries, etc.
- Realitzar la tramitació administrativa dels actes organitzats per l'Ajuntament en l'àmbit d'activitats ciutadanes, medi ambient, serveis socials, etc.
- Realitzar la tramitació administrativa de processos periòdics (campanyes de matriculació escolar, processos electorals, etc.)
- Realitzar la tramitació administrativa i seguiment dels expedients en matèria de consum, comerç, i altres activitats que impliquin supervisió municipal de l'activitat privada
- Gestionar informació i documentació en matèria de construccions, obres i instal·lacions
- Inventariar bens i materials
- Gestionar agendes de treball, viatges, protocols o sales de reunions
- Assistir administrativament a les prefectures i regidories del servei.
- Preparar sales i reunions, aportant la documentació i materials necessaris, podent assistir a les mateixes per donar suport administratiu
- Tramitar les comandes de material i gestionar la seva distribució
- Confeccionar els expedients de programes i projectes subvencionats, vetllant per la seva tramitació en termini, la seva adequació als requisits establerts, justificació i arxiu
- Confeccionar i elaborar els expedients individuals en procediments on es requereixi sol·licitud individual (places escolars, prestacions socials, recursos assistencials, etc.), revisant la documentació presentada i introduint les dades a l'aplicatiu departamental

2.- COMPROVAR DOCUMENTACIÓ

- Comprovar i verificar dades, llistats, documents o sol·licituds, per tal de detectar errors, proposant i/o realitzant les esmenes necessàries
- Registrar, arxivar i distribuir tot tipus de documentació i correspondència interna i/o externa
- Gestionar registres d'entrada i sortida de llibres i documentació
- Organitzar, mantenir i actualitzar registres de documentació, llibres i altre material
- Consultar butlletins oficials i arxivar els anuncis o legislació referents a l'Ajuntament

- Efectuar propostes per a la racionalització dels processos administratius del servei
- Verificar el bon ús dels equips d'oficina assignats al servei
- Controlar els terminis dels procediments, expedients i acords del servei
- Organitzar i racionalitzar els arxius i fitxers de documentació del servei
- Fer la recerca i tractament de la informació de suport requerida pel servei mitjançant la consulta de fonts especialitzades, així com col·laborar en l'elaboració de materials de difusió i d'indicadors d'activitat.

3.- REALITZAR TASQUES DE TRÀMIT I REDACCIÓ

- Realitzar totes aquelles tasques necessàries per al correcte desenvolupament de la seva funció de suport (càlculs, comprovació i mecanització de dades, còpia i transcripció de documents, cerca d'informació, manteniment i explotació de bases de dades i arxius ...) que siguin requerides des de la seva unitat organitzativa.
- Realitzar tasques de redacció, còpia, transcripció, distribució i arxiu de documents administratius
- Confeccionar i completar expedients del tipus dossiers, estadístiques o memòries, d'acord amb les instruccions dels seus responsables.
- Realitzar la confecció, seguiment, arxiu i registre d'expedients i documentació
- Processar textos, taules i/o gràfics
- Dissenyar i/o actualitzar documents formalitzats, plantilles i formularis
- Elaborar escrits de resposta de correspondència
- Preparar, enquadernar i reproduir documentació
- Obtenir i aportar dades en informes, propostes i expedients administratius
- Elaborar convocatòries de reunions i ordres del dia
- Transcriure i redactar les actes de reunions
- Confeccionar certificats, notificacions i publicacions, realitzant la corresponent tramesa de les mateixes.
- Elaborar, numerar i arxivar les resolucions del servei
- Tramitar baixes, altes i modificacions en els diferents censos i padrons existents, realitzant la comprovació, verificació i seguiment de les mateixes
- Complimentar enquestes
- Elaborar i actualitzar guies de serveis i altre material divulgatiu
- Tramitar la justificació i demanda d'ajuts i subvencions
- Efectuar compulses i validacions administratives de documents del servei
- Realitzar la entrega i recollida de signatures i correspondència
- Realitzar els tràmits necessaris per mantenir la coordinació i intercanvi amb altres organismes o institucions (OTG, INSS, Tresoreria de la Seguretat Social, comissió d'escolarització, INE, Hisenda, etc)
- Tramitar la demanda de recursos específics necessaris pel desenvolupament del servei (equips psicopedagògics, assistència jurídica, etc.)
- Mantenir l'arxiu o fons documental de la unitat, encarregant-se de la recopilació dels antecedents, així com del registre i classificació dels documents.

4.- INTRODUIR DADES EN APLICATIUS INFORMÀTICS, REALITZANT LA SEVA VERIFICACIÓ I MANTENIMENT

- Actualitzar, tramitar i mantenir fitxers i registres informàtics
- Desenvolupar processos administratius amb suport informàtic consistents en: preparar informació per elaborar informes i memòries d'activitat de l'àmbit, elaborar i tramitar documentació, etc
- Introduir en aplicatius interns o externs altes, baixes i modificacions de censos i padrons
- Elaborar llistats i informes de les dades existents a les bases de dades del servei
- Introduir i mantenir les dades corresponents en l'aplicatiu de comptabilitat i efectuar el seguiment de les aplicacions pressupostàries
- Introduir i mantenir telemàticament les dades necessàries en aplicatius externs d'obligat compliment normatiu (Seguretat Social, OTG, INE, Agència tributària, Tribunal de Comptes, comissions d'escolarització, etc.)

5.- REALITZAR CÀLCULS, VERIFICACIONS I SEGUIMENTS EN MATÈRIA DE GESTIÓ ECONÒMICA I COMPTABLE.

- Realitzar càlculs de consums, despeses de personal, imputacions i similars
- Tramitar administrativament la gestió comptable
- Tramitar l'execució, modificació control pressupostari i comptabilitat financera
- Tramitar i liquidar factures, despeses, ingressos, bestretes i crèdits, podent realitzar la gestió de caixa
- Realització d'operacions concretes com omplir impressos: efectuar, verificar o comprovar liquidacions, efectuar càlculs de complexitat mitjana, assentaments de comptabilitat, expedició de factures i rebuts, etc
- Liquidar taxes i impostos municipals, així com la liquidació de sancions
- Realitzar operacions comptables i les tramitacions administratives associades, amb el suport de documents normalitzats i aplicant els procediments comptables corresponents.
- Elaborar documents comptables preestablerts, així com col·laborar en l'elaboració, seguiment i control del pressupost.
- Realitzar el control de les factures a nivell de comptabilització, registre, pagament i arxiu de les mateixes
- Realitzar operacions senzilles de caixa (cobraments, pagaments, arqueig, etc.) verificant, en tot cas, el compliment dels requisits de signatura, i realitzant els assentaments comptables corresponents.
- Formalitzar i verificar documentació d'operacions de tresoreria, així com elaborar informes senzills de la seva gestió.

6.- INFORMAR I DESPATXAR AMB EL PÚBLIC

- Atendre visites i trucades telefòniques, canalitzant-les als destinataris corresponents
- Controlar i coordinar consultes
- Facilitar informació general, entrega i cobrament de documentació i impressos
- Recepcionar i tramitar queixes i reclamacions
- Realitzar tasques de despatx, distribució i elaboració de correspondència
- Informar i atendre al públic en matèries pròpies del servei d'adscripció, ja sigui sobre temes genèrics del departament o sobre assumptes concrets (censos electorals, campanyes de matriculació, liquidació d'impostos, processos selectius, etc)
- Atendre les reclamacions dels usuaris del servei i canalitzar-les adequadament
- Mantenir contactes amb tercers, sol·licitant o oferint informació sobre qüestions relacionades amb els serveis que es

presten a la seva unitat organitzativa, així com atendre visites i trucades telefòniques, responen aquelles consultes per a les que està facultat/ada.

7.- I EN GENERAL, ALTRES FUNCIONS SIMILARS, DINS LA SEVA CATEGORIA, QUE PER DISPOSICIO D'ORGAN COMPETENT O NORMATIVA VIGENTS LI SIGUIN ATRIBUÏDES

C.3. Funcions específiques de determinades dotacions:**D. PROVISIÓ DEL LLOC****D.1. REQUISIT PER A LA PROVISIÓ DEL LLOC:**

Titulació específica: Batxillerat, FP II o equivalent

Altres requisits

Nivell Catala: C

D.2. MÈRITS RELLEVANTS EN LA PROVISIÓ DEL LLOC:

Experiència: En el desenvolupament de tasques administratives tant a l'Administració Pública com al sector privat

Coneixements:

- Organització municipal
- Procediment administratiu
- Coneixements bàsics de les matèries gestionades per l'unitat d'adscripció
- Comptabilitat i gestió pressupostària
- Atenció al públic
- Informàtica a nivell d'usuari (ofimàtica i aplicatius específics)

Habilitats:

- Flexibilitat
- Orientació a la ciutadania
- Treball en equip
- Capacitat analítica
- Responsabilitat

Aptituds:

- Aprentatge permanent
- Motivació
- Control emocional
- Comunicació i comprensió interpersonal

D.3. FORMA DE PROVISIÓ: Lliure nomenament Adscripció inicial / Redistribució d'efectius
 Lliure designació Concurs

E. CONDICIONS DE TREBALL

Esforç físic

Ambient de treball: Oficina

Perillositat

F. OBSERVACIONS

Lloc de tipus generic, les dotacions del qual poden estar adscrites a diversos serveis, adaptant-se les seves funcions a la naturalesa del servei d'adscripció

El tipus de jornada variarà segons el servei d'adscripció i el que determini el calendari laboral.

El complement específic dels llocs que presten els seus serveis en règim de dedicació especial està incrementat segons el que determina el manual de valoració, sense que aquesta quantitat addicional tingui el caràcter de consolidable, podent variar si varien les condicions de treball del lloc.

El llocs d'administratiu/va que actualment tenen règim laboral són llocs a funcionaritzar

Els llocs d'administratius de serveis socials - atenció primària tenen un complement específic de 9277,09 E anuals (exercici 2022)

1 dotacio a extingir

802 - Informador/a-Tramitador/a Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

A. IDENTIFICACIÓ

CODI FITXA: 802 **NOM:** Informador/a-Tramitador/a Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

ÀMBIT ORGÀNIC Serveis Centrals - Hisenda

Servei/secció: Oficina d'Atenció al Ciuta

Negociat/unitat:

TIPUS DE LLOC: Lloc base **Perfil funcional:** Administratiu

Classe de personal: Funcionari de carrera **Dotacions:** 7

GRUP DE CLASSIFICACIÓ: C1/C2 **NIVELL** 16 **Complement específic:** 10.680,77
(gener 2023)

Escala: Administració general

Subescala/categoria: Administrativa/Auxiliar

B. DEDICACIÓ

Segons calendari laboral

Jornada normal: 35 hores setmanals (1534 hores anuals)

Tipus de jornada: Especial OAC

Horari: 8,15 a 14,30 de dilluns a dijous i de 8,15 a 15,00 divendres
1 dia a la setmana (dijous) l'horari és 8,15 a 14,15 i 15,30 a 19,00
En horari d'estiu: 8,00 a 14,00 de dilluns a divendres

Dedicació especial

Tipus de dedicació especial: JORNADA PARTIDA: 1 dia per setmana (excepte en una dotació)

Incompatibilitats:

C. FUNCIONS DEL LLOC

C.1. Objectiu fonamental del lloc o MISSIÓ:

Rebre, acollir, informar i orientar el ciutadà que s'adreça a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), atenent-lo i assessorant-lo en totes aquelles demandes que hi realitzi.

C.2. FUNCIONS:

1.- ATENDRE ALS CIUTADANS EN QUALSEVOL DEMANDA D'INFORMACIÓ GENERAL I LES SEVES SOL·LICITUDS DE TRAMITACIÓ MUNICIPAL, DE REVISIÓ DE DOCUMENTACIÓ I D'EXPEDIENTS, TANT PRESENCIALMENT COM TELEFONICAMENT

802 - Informador/a-Tramitador/a Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

- Atendre al ciutadà en primera instància, tant personalment com telefonicament, facilitant-li informació relativa sobre l'Ajuntament, els serveis municipals, els terminis de pagament de tributs, les dependències municipals, la documentació que tenen que presentar amb determinades sol·licituds, etc
- Informar al ciutadà de temes d'àmbit general, tant de l'Ajuntament com del municipi (organització i funcionament de l'Ajuntament, serveis i instal·lacions municipals, agenda municipal i actes públics, tràmits administratius, oferta pública d'ocupació, ajuts i subvencions, etc.)
- Rebre i acollir el ciutadà prestant-li atenció i assessorament personal tant presencialment com telefònicament i realitzar totes les tasques administratives que se'n derivin.
- Realitzar l'admissió de sol·licituds relatives a expedients municipals, tot comprovant la documentació presentada
- Realitzar l'admissió de sol·licituds relatives a altres organismes: tarjeta acompanyament EMT, tarjeta rosa
- Realitzar la tramitació finalista d'expedients municipals com ara volants de residència, volants de convivència, tarjeta d'aparcaments per discapacitats
- Informar i orientar les persones que s'adrecen a l'Ajuntament i resoldre totes aquelles demandes i peticions que siguin solucionables des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- Organitzar la recepció i distribució de les trucades telefòniques de l'Ajuntament.

2.- ATENDRE ELS SUGGERIMENTS I LES QUEIXES DEL CIUTADANS

- Rebre iniciatives i suggeriments del públic per millorar la qualitat dels serveis o qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció del ciutadans.
- Rebre queixes i reclamacions del ciutadà.
- Resoldre aquelles demandes i peticions que siguin solucionables des de l'OAC
- Informar als ciutadans de les actuacions que poden realitzar, respecte a les queixes presentades i realitzar la corresponent derivació cap als serveis corresponents

3.- MILLORAR LA IMATGE CORPORATIVA MUNICIPAL TRANSMETENT ELS VALORS DE CONFIANÇA I COMPROMIS DAVANT DEL CIUTADÀ

- Mantenir ordenat i amb aspecte curós l'espai físic i el mobiliari de treball de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- Utilitzar totes les eines informàtiques, electròniques i telemàtiques i la resta d'aparells de què estigui dotada l'Oficina d'Atenció Ciutadana per a la gestió de l'activitat informadora i d'atenció al ciutadà.
- Realitzar el manteniment bàsic del maquinari de l'OAC i vetllar pel correcte subministrament de material
- Encarregar-se de les tasques derivades del manteniment i renovació de la documentació exposada al taulell d'anuncis, especialment dels edictes
- Actualitzar i mantenir els espais expositors de fulls informatius, cartells i anuncis
- Vetllar per l'ordre, neteja i funcionament dels espais i aparells de l'OAC, i avisar, quan calgi als serveis corresponents.

4.- REALITZAR LES TASQUES ADMINISTRATIVES QUE ES DERIVEN DE LA TASCA D'ATENCIÓ CIUTADANA I LES PRÒPIES INTERNES DE FUNCIONAMENT DE L'OAC

- Realitzar tasques de suport administratiu de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà
- Elaborar, transcriure i fotocopiar documentació administrativa derivada de l'activitat informativa i d'atenció al ciutadà.
- Tramitar els expedients de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- Emetre llistes i informes de dades que es derivin de l'activitat informativa i d'atenció al ciutadà.

802 - Informador/a-Tramitador/a Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

- Mantenir i actualitzar les bases de dades de què disposi l'Oficina que siguin necessàries per a la gestió de l'activitat informadora i d'atenció al ciutadà.
- Realitzar el manteniment i tramitació del registre únic i elaborar els corresponents llistats de manteniment
- Mantenir actualitzades les bases de dades municipals relacionades amb tràmits i informació municipal
- Fer el manteniment del 010
- Ordenar i arxivar documentació relacionada amb els tràmits realitzats per l'OAC
- Revisar, reposar i actualitzar els estocs de formularis de tràmits

5.- REGISTRAR LA DOCUMENTACIÓ MUNICIPAL D'ENTRADA I DE SORTIDA

- Registrar l'entrada i la sortida de la documentació de l'Ajuntament, distribuint la correspondència i efectuant la tramesa per correus
- Admetre i gestionar correspondència, sobres i paquets que arribin a l'OAC per mitjà de missatgeria
- Comprovar i controlar la documentació derivada de la gestió de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- Realitzar les tasques relacionades amb l'arxiu i classificació de la documentació.
- Realitzar les tasques operatives de relació amb la resta de departaments de l'Ajuntament implicats en els circuits administratius de tramitació de documents.
- Gestionar el llibre de piques i la saca de correspondència municipal, quan sigui necessari

6.- I EN GENERAL, ALTRES FUNCIONS SIMILARS, DINS LA SEVA CATEGORIA, QUE PER DISPOSICIO D'ORGAN COMPETENT O NORMATIVA VIGENTS LI SIGUIN ATRIBUÏDES

C.3. Funcions específiques de determinades dotacions:

D. PROVISIÓ DEL LLOC

D.1. REQUISIT PER A LA PROVISIÓ DEL LLOC:

Titulació específica: Graduat Escolar, FP I o equivalent

Altres requisits

Nivell Català: C

D.2. MÈRITS RELLEVANTS EN LA PROVISIÓ DEL LLOC:

Experiència: En l'àmbit de l'atenció ciutadana a l'Administració Pública i/o al sector privat

Coneixements:

- Tècniques i estratègies comunicatives
- Gestió de la informació
- Tramitació administrativa dels procediments més habituals
- Padró municipal
- Organització i serveis municipals
- Procediment administratiu
- Atenció i informació al públic
- Arxiu i redacció de documents
- Informàtica a nivell d'usuari

802 - Informador/a-Tramitador/a Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

- Coneixements bàsics de llengües d'ús general (anglès, francès, ...)

Habilitats: Flexibilitat i gestió del canvi
Orientació a la ciutadania
Planificació del treball
Transversalitat i treball en xarxa
Comunicació
Resolució de conflictes

Aptituds: Aprenentatge permanent
Compromís organitzacional
Comunicació i comprensió interpersonal
Control emocional
Assertivitat
Empatia

D.3. FORMA DE PROVISIÓ: Lliure nomenament Adscripció inicial / Redistribució d'efectius
 Lliure designació Concurs

E. CONDICIONS DE TREBALL

Esforç físic

Ambient de treball: Oficina amb atenció al públic

Perillositat

F. OBSERVACIONS

L'horari ve determinat pel calendari laboral i pot variar segons es determini en el mateix, amb la corresponent modificació de la part de complement específic destinada a retribuir la dedicació especial
