

## **PROPOSTA D'ACORD DE PLE**

<b>Regidoria:</b> Recursos Humans	<b>Data sessió:</b> 30 d'abril de 2019
<b>Assumpte:</b> 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	
<b>Núm. expedient:</b> 1450-0543/2019	

### **Antecedents**

1. En la sessió de 2 de maig de 2007 del Ple de la corporació es va aprovar l'estructura organitzativa i el manual de funcions, l'estudi retributiu, la valoració de llocs de treball i la proposta retributiva dels empleats públics de l'Ajuntament d'Olivella.

2. El Ple de l'Ajuntament, en la sessió ordinària tinguda el 28 de març de 2017, va aprovar inicialment el pressupost general de l'Ajuntament per a l'exercici 2017, de les bases d'execució del pressupost i de la plantilla de personal.

En el període d'exposició pública no s'hi van formular al·legacions i per això es va publicar definitivament el resum del pressupost per capítols i la plantilla orgànica de la corporació en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de 8 de maig de 2017.

3. Encara ara en l'exercici pressupostari 2019 no s'ha sotmès a aprovació del Ple el pressupost i la plantilla corresponent, essent prorrogat el de l'exercici 2017.

4. La mesa general de negociació en la sessió tinguda el dia 5 d'abril de 2019 ha tractat la funcionarització de la plaça i el lloc de treball de dinamitzador/a sociocultural.

### **Fonaments de dret**

1. Normativa aplicable a l'ordenació de llocs de treball

L'article 74 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) disposa que: «Les administracions públiques han d'estructurar la seva organització a través de relacions de llocs de treball o altres instruments organitzatius similars que compreguin, almenys, la denominació dels llocs, els grups de classificació professional, els cossos o escales, si s'escau, a què estiguin adscrits, els sistemes de provisió i les retribucions complementàries. Aquests instruments són públics».

2. Règim jurídic de les places

L'article 92 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, disposa que:

«2. Amb caràcter general, els llocs de treball a l'Administració local i els seus organismes autònoms els ha d'ocupar personal funcionari.

3. Correspon exclusivament als funcionaris de carrera al servei de l'Administració local l'exercici de les funcions que impliquin la participació directa o indirecta en l'exercici de les potestats públiques o en la salvaguarda dels interessos generals. Igualment són funcions públiques, el compliment de les quals queda reservat a funcionaris de carrera, les que impliquin l'exercici d'autoritat, i en general, les que en desplegament d'aquesta Llei es reservin als funcionaris per a la millor garantia de l'objectivitat, la imparcialitat i la independència en l'exercici de la funció».

Així mateix, la disposició transitòria segona relativa al personal laboral fix que compleix funcions o llocs classificats com a propis de personal funcionari disposa que:

«El personal laboral fix que a l'entrada en vigor de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, estava exercint funcions de personal funcionari, o va passar a exercir-les en virtut de proves de selecció o promoció convocades abans de la data esmentada, les pot seguir exercint.

Així mateix, pot participar en els processos selectius de promoció interna convocats pel sistema de concurs oposició, de manera independent o conjunta amb els processos selectius de lliure concurrència, en els cossos i escales als quals figurin adscrits les funcions o els llocs que exerceixi, sempre que tingui la titulació necessària i compleixi la resta de requisits exigits, i a aquests efectes es valoren com a mèrit els serveis efectius prestats com a personal laboral fix i les proves selectives superades per accedir a aquesta condició».

### 3. Òrgan competent per a l'adopció d'aquest acord i quòrum de votació

#### a.- Modificació de la plantilla

L'article 126.3 del Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, per la qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local determina que la modificació de la plantilla es subjecta al mateix procediment de modificació del pressupost.

L'article 22.1.e) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de bases de règim local (LBRL) i l'article 52.2.f) del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (TRLMRLC) atribueixen al Ple de la corporació l'aprovació del pressupost i les seves modificacions.

#### b.- Modificació del catàleg de llocs de treball

L'article 22.1.i) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de bases de règim local (LBRL) i l'article 52.2.j) del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (TRLMRLC) atribueixen al Ple de la corporació l'aprovació de la relació de llocs de treball (s'aplica per analogia per a l'instrument d'ordenació de llocs de treball que ens ocupa).

#### c.- Quòrum de votació

D'acord amb l'art. 47.1 LBRL, es requereix el vot favorable per majoria simple dels membres presents (hi ha majoria simple quan els vots afirmatius són més que els negatius).

### 4. Publicitat de l'acord

L'article 283.4 TRLMRLC estableix que s'ha de trametre còpia d'aquest acord al Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya en el termini de trenta dies des de l'aprovació i s'ha de publicar íntegrament al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

L'article 8.1.d) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern disposa la publicitat activa d'aquest acord en el portal de transparència.

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 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).

**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.

- Normatiu: 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.).

2. 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
<b>A) PERSONAL FUNCIONARI</b>							
<b>Escala d'administració especial</b>							
Dinamitzador/a socio-cultural	11	C1	1				Es crea plaça per funcionarització
<b>B) PERSONAL LABORAL</b>							
Dinamitzador/a socio-cultural	11	C1	1	1		1	S'amortitza 1 plaça per funcionarització

3. 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.



**OLIVELLA**  
AJUNTAMENT

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

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