Generalitat de Catalunya

Oferta de treball temporal

PRE640-26 - Oficina d'Atenció Ciutadana, A1-26

Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència

Període de vigència: 23/10/2026 - 03/11/2026

- Departament: PRESIDÈNCIA
- Àmbit territorial: Comarques de Barcelona
- Categoria: Administració

El Departament de la Presidència té la necessitat de cobrir un lloc de treball vacant de Oficina d'Atenció Ciutadana, A1-26.

Lloc de treball: Oficina d'Atenció Ciutadana

Subgrup/categoria: A1

Nivell: 26

Codi lloc: 0165793

Horari: especial

Jornada: normal

Unitat: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Localitat: Barcelona

Centre de treball: Carrer Sant Honorat, 13

Tipus de lloc: comandament

Requisits

- Tenir la condició de funcionari/ària de carrera de qualsevol dels cossos següents:
    - cos **superior d'administració** de la Generalitat de Catalunya, **escala superior d'administració general**, (grup A, subgrup A1).

- **tots els cossos especials** de la Generalitat de Catalunya **subgrup A1** (grup A, subgrup A1) (excloent cossos docents i cossos d'institucions sanitàries).

- Disposar del certificat de nivell de suficiència de català (C1) de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent.

Funcions

- Coordinar l'elaboració, l'actualització i la difusió del catàleg de serveis de l'OAC, mitjançant els diversos canals establerts, que ha d'incloure els serveis i productes que presta l'Administració de la Generalitat de qualsevol departament, d'acord amb el model corporatiu d'atenció presencial integrada.

- Implantar els criteris i directrius funcionals d'atenció presencial que estableixi la direcció general competent en matèria d'atenció ciutadana, d'acord amb el model d'atenció ciutadana establert per Acord de Govern.

- Organitzar el personal en equips polivalents i multidisciplinaris, per tal de garantir la màxima eficiència en l'atenció i la millor qualitat en el servei.

- Implantar els sistemes corporatius d'atenció presencial en el model omniexperiencial, en especial, la Plataforma d'Atenció Ciutadana, així com la resta de solucions corporatives que faciliten l'atenció proactiva de la ciutadania, l'accés i la gestió del coneixement al personal informador, la tramitació atesa, l'organització de les atencions, la provisió d'indicadors i la visualització de les dades,

- Coordinar amb la direcció general competent en matèria d'atenció ciutadana la formació del personal en els serveis digitals nous.

- Implantar a l'OAC els protocols d'atenció a persones vulnerables i les mesures físiques i tècniques d'accessibilitats promoguts per la direcció general competent en matèria d'atenció ciutadana, i coordinar la formació del personal de l'OAC en aquests àmbits.

- Participar en el model de mesurament de la satisfacció de la ciutadania, promovent la participació de la ciutadania en les enquestes de satisfacció i definint i aplicant les mesures correctores que se'n derivin,

- Coordinar i supervisar el funcionament del registre general d'entrada i sortida de documents i del registre intern dels diferents òrgans i organismes ubicats a les seus corporatives de la Generalitat a Girona.

- Promoure la millora contínua i la simplificació de processos en l'àmbit de l'atenció a la ciutadania, així com elaborar i mantenir la carta de serveis de l'Oficina i establir.

A més, les pròpies del cos o l'escala a què ha de pertànyer el funcionari/ària que l'ocupi (art. 66 del Decret legislatiu 1/1997).

Aspectes a valorar

Primera valoració:

- Coneixements i experiència en el model d'atenció presencial integrada de la Generalitat.

- Coneixements de procediment administratiu, serveis digitals, protecció de dades personals, solucions corporatives de suport a l'atenció presencial i accessibilitat.

Segona valoració:

- Experiència en la direcció d'equips i l'organització de serveis.
- Coneixements i experiència en l'avaluació de serveis i el mesurament de satisfacció.
- Habilitats socials, de gestió de conflictes i de lideratge d'equips.
- Habilitats comunicatives, empatia i vocació de servei públic.

Forma d'ocupació

Encàrrec de funcions en lloc vacant

Participació

El termini de presentació de sol·licituds per a aquesta oferta finalitza **el dia 3 de novembre de 2026**.

Les persones interessades que reuneixin els requisits establerts poden inscriure's a l'oferta a través d'**aquest FORMULARI**, tot assenyalant el codi de l'oferta (**PRE640-26 A1-26 DGSDEC**), i adjuntar-hi el seu currículum personal amb el nom "cognom1_cognom2_nom_cvpersonal" i, si és possible, el currículum que genera ATRI amb el nom "cognom1_cognom2_nom_cvAtri" (eviteu els espais en blanc i els caràcters especials —*ç*, *ñ*, accents, signes de puntuació, etc.— en el nom assignat als currículums).

Per comprovar que heu enviat correctament la petició per participar en el procés de selecció heu de rebre un correu electrònic automàtic de confirmació.

Les sol·licituds que es rebin fora del formulari habilitat no es tindran en compte. Si teniu problemes a l'hora d'enviar el formulari o si voleu sol·licitar informació sobre el procés, us podeu dirigir a l'adreça electrònica provisio.presidencia@gencat.cat amb la referència *PRE640-26 A1-26 DGSDEC* i el vostre nom i cognoms a l'apartat *Tema.*

Procés de Selecció

Les candidatures han de ser valorades per la persona responsable de la unitat d'adscripció del lloc de treball a proveir, amb el suport tècnic, si escau, del Servei de Recursos Humans del Departament.

En primer lloc, es farà una comprovació dels requisits de participació. Després es durà a terme l'anàlisi curricular per valorar

aspectes relatius a l'experiència, els coneixements, les competències i la formació relacionats amb el lloc a proveir (màxim 60 punts). En el cas que es presenti un nombre elevat de persones candidates, s'establiran criteris de preselecció, d'acord amb els aspectes més rellevants a valorar (1a valoració), i quedaran descartades les candidatures que no els compleixin.

Si escau, les candidatures podran convocar-se a una prova i/o a una entrevista professional (màxim 40 punts).

En cas de requeriment caldrà disposar dels originals de les certificacions acreditatives de la formació i experiència laboral esmentades al currículum.

Les persones que incloguin dades inexactes o falses al formulari de participació d'aquesta oferta o al currículum que hi adjuntin poden ser excloses del procés de selecció.

Si la persona seleccionada no disposa del certificat del nivell de suficiència de català (C1) caldrà superar una prova de coneixements de llengua catalana d'acord amb el que disposa el Decret 161/2002, d'11 de juny, 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.

Publicitat del nom i cognoms de la persona seleccionada

El Departament de la Presidència publicarà, si escau, el nom i cognoms de la persona seleccionada al mateix portal de publicació de l'oferta (al Portal de la Transparència de la Generalitat i al portal de l'empleat públic ATRI) i l'exposició serà d'un mes (art. 9.1.*e* de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern).

En cas d'oposició, envieu un correu amb la causa especial que ho justifiqui a provisio.presidencia@gencat.cat amb la referència de l'oferta.

Consentiment a la consulta de dades al·legades per la persona interessada

El Departament de la Presidència podrà consultar les dades al·legades (com per exemple el títol oficial) i obtenir-ne documents elaborats per administracions públiques a través de xarxes corporatives, plataforma d'intermediació de dades o sistemes electrònics, sempre que no es requereixi el consentiment exprés (art. 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

En cas d'oposició, envieu un correu a provisio.presidencia@gencat.cat amb la referència de l'oferta.

Identificació del tractament: selecció de personal i provisió de llocs de treball.

Responsable del tractament: Direcció de Serveis. Departament de la Presidència.

Finalitat del tractament: gestionar els processos de selecció, provisió i reubicació del Departament de la Presidència, així com dels moviments de personal en el si del Departament. Controlar les persones apuntades a la borsa de treball de personal laboral del Departament de la Presidència.

Legitimació: missió duta a terme en interès públic i compliment d'una obligació legal.

Destinataris: les dades es comunicaran als encarregats del tractament que proveeixen els serveis TIC per compte del responsable del tractament. Les dades poden ser objecte de publicació al Portal de la Transparència de la Generalitat de Catalunya. Les dades no es comunicaran a altres categories de destinataris, excepte en els casos que estableix la llei.

Drets de les persones interessades: sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament. Cal utilitzar els formularis disponibles a la pàgina web del Departament de la Presidència.

Informació addicional: per ampliar aquesta informació i conèixer els detalls del tractament de dades podeu accedir a la pàgina web del Departament de la Presidència.