Generalitat de Catalunya

# Oferta de treball temporal

## DSI163526 - Responsable d'Atenció Ciutadana, C1-22.1

Serveis Territorials de Drets Socials i Inclusió a Barcelona del Departament de Drets Socials i Inclusió

Període de vigència: 05/11/2026 - 16/11/2026

- Departament: DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ
- Àmbit territorial: Comarques de Barcelona
- Categoria: Administració

El Departament de Drets Socials i Inclusió té la necessitat de cobrir el lloc de treball vacant singular que s'indica a continuació:

1. Descripció del lloc de treball:

Lloc de treball: Responsable d'Atenció Ciutadana

Codi: 0162092

Grup: C

Subgrup: C1

Nivell: 22.1

Jornada: normal

Horari: especial

Unitat directiva: Serveis Territorials de Drets Socials i Inclusió a Barcelona

Adreça: Carrer Tarragona, 141-147

Localitat: Barcelona

Observacions: complement d'atenció presencial de 1.552,32€ bruts/anuals

2. Requisits de participació:

Una persona amb vinculació de funcionària de carrera del cos administratiu d'administració de la Generalitat de Catalunya.

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

3. Funcions del lloc de treball:

- Organitzar i supervisar el funcionament diari de l'oficina, coordinar l'equip de treball, planificar horaris, torns i recursos; i vetllar pel compliment dels protocols i normatives internes.
- Garantir una atenció de qualitat, accessible i eficient presencialment, telefònicament o telemàtica; informar a la ciutadania sobre tràmits, serveis i procediments del departament; gestionar incidències, queixes i suggeriments; i vetllar per la claredat de la informació i l'accessibilitat.
- Supervisar l'entrada i sortida de documents (registre general), assegurant la correcta tramitació, classificació i derivació dels documents, garantint el compliment de la normativa de registre electrònic i presencial; i controlar terminis i fluxos documentals.
- Fomentar l'ús de la tramitació en línia, assistir la ciutadania en l'ús de certificats digitals i eines electròniques; i coordinar la implantació de noves eines digitals.
- Vetllar per la digitalització de processos, seguiment i millora contínua; analitzar indicadors de servei (temps d'espera, volum d'atencions, etc.); proposar millores en els processos d'atenció i registre; i elaborar informes de seguiment i qualitat del servei.
- Assegurar el compliment de la legislació administrativa, aplicar criteris de qualitat i bones pràctiques en l'atenció al ciutadà, supervisar la confidencialitat i seguretat de la informació, formació i suport a l'equip.
- Formar el personal en normativa, procediments i eines, donar suport en casos complexos o incidències, impulsar la motivació i cohesió de l'equip.
- Gestionar les altes, modificacions i baixes presencials dels certificats digitals en què l'OAC actuï com a entitat de registre.
- Exercir les funcions assignades des de qualsevol canal d'atenció que s'incorpori en el model d'atenció ciutadana corporatiu.
- Atorgar apoderaments apud acta a qui tingui la condició de persona interessada en un procediment administratiu i hi comparegui personalment, i inscriure la representació de les persones que ho sol·licitin en el registre electrònic de representació de l'Administració de la Generalitat.
- Complir les funcions que li encomani el seu superior jeràrquic.

4. Es valorarà:

- Tenir coneixements generals de la normativa i la tramitació de tràmits i serveis del

Departament de Drets Socials i Inclusió.

- Tenir coneixements dels principis de l'atenció a la ciutadania.
- Tenir formació i/o coneixements en llengua de signes.
- Tenir coneixements sobre la gestió de la bústia de contacte mitjançant el frontal d'agents de la plataforma de serveis i tràmits de Gencat (GSIT), així com el frontal web de la ciutadania.
- Tenir coneixements de les aplicacions de gestió de pensions no contributives, prestacions per a famílies amb infants, subvencions.
- Tenir experiència en l'atenció al públic i el registre.
- Tenir coneixements i/o formació en procediment administratiu.
- Disposar d'experiència en direcció i desenvolupament de persones.
- Haver prestat serveis a l'Administració de la Generalitat o a l'Administració local, com a personal funcionari o laboral, en un lloc o plaça d'una categoria similar, en altres OAC o en altres departaments, òrgans o programes en l'àmbit de la informació o atenció ciutadana.
- Disposar de la certificació ACTIC.
- Tenir coneixements ens aplicacions transversals: s@rcat, AS400, PICA i EACAT.
- Disposar les competències següents:comunicació, persuasió i influència, flexibilitat i gestió del canvi, compromís amb el servei públic i l'organització, treball en equip i en xarxa, anàlisi de problemes i presa de decisions i visió digital del servei públic.

5. Forma d'ocupació del lloc:

Comissió de serveis en lloc vacant.

6. Participació:

Data límit presentació sol·licitud: 16 de novembre de 2026.

Les persones interessades, que compleixin els requisits de participació, han d'emplenar la sol·licitud que trobaran en el següent formulari, dins del termini de presentació de sol·licituds (rebran un correu que confirma que s'ha emplenat correctament).

En el formulari de sol·licitud, han de seleccionar el codi de l'oferta DSI163526.

Un cop emplenat el formulari, i abans d'enviar-lo, han d'annexar el currículum personal.

No es valoraran les sol·licituds que no arribin mitjançant el formulari esmentat.

Per a la resolució de problemes en enviar el formulari s'ha de contactar mitjançant un missatge de correu electrònic amb la bústia rhofertesatri.dretssocials@gencat.cat.

7. Procediment de selecció:

1. Comprovació dels requisits de participació de les persones interessades.
2. Anàlisi detallada del formulari/currículum i altra documentació que ha aportat la persona, de

cara a valorar aspectes relacionats amb la titulació, la formació específica, la trajectòria professional, l'experiència en llocs idèntics o relacionats amb el lloc de treball objecte de selecció i el desenvolupament de tasques idèntiques o similars (màxim 60 punts). En els processos selectius s'establiran uns criteris de preselecció, d'acord amb els aspectes més rellevants a valorar, i quedaran descartades per passar a la següent fase les candidatures que no els compleixin.

3. Un cop feta la valoració del formulari/currículum, si escau, es podrà convocar a les persones candidates a una entrevista per constatar i ampliar la informació detallada del currículum i valorar els aspectes relacionats amb les competències tècniques i professionals que es requereixen per al lloc i/o a una prova pràctica sobre el contingut funcional del lloc per valorar si disposen dels aspectes tècnics que es consideren bàsics per ocupar-lo (màxim 40 punts).
4. Les persones candidates poden ser excloses del procés de selecció segons els resultats obtinguts en les diferents etapes.
5. Les persones candidates han de ser valorades per la persona responsable de la unitat d'adscripció del lloc de treball a proveir, amb l'assistència tècnica del Servei de Planificació i Provisió de Personal del Departament.
6. 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.
7. En cas de requeriment caldrà disposar dels originals de les certificacions acreditatives de la formació i experiència laboral esmentades al currículum.

8. Altra informació d'interès:

Contra aquest acte administratiu, la persona interessada pot interposar potestativament un recurs de reposició davant el secretari general del Departament en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la data en què es publiqui o comuniqui el resultat definitiu del procés de selecció temporal, d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o bé directament un recurs contenciós administratiu davant de la Secció Contenciosa-Administrativa del Tribunal d'Instància en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la data en què es publiqui o comuniqui el resultat definitiu del procés de selecció temporal, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, sens perjudici que hi pugui interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per a la defensa dels seus interessos.

Us informem que, en el cas d'ofertes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, en compliment de l'art. 9.1 e) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, si sou la persona seleccionada per a la plaça que s'ofereix, es publicaran el vostre nom i cognoms al Portal de la Transparència de la Generalitat durant un mes, tret que exerciu el dret d'oposició informant el gestor de la convocatòria que hi concorre alguna circumstància especial que justifiqui legalment no publicar-los.

Atès el gran volum de persones interessades en participar en el processos de selecció d'aquest Departament, només podem garantir una resposta individualitzada a les persones que siguin entrevistades personalment.