

12/2023 – RESPONSABLE D’ATENCIÓ PRESENCIAL DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Per l'existència d'un lloc vacant el Síndic de Greuges de Catalunya ha de cobrir-lo provisionalment amb les característiques que s'esmenten a continuació.

Descripció del lloc de treball

1. Característiques del lloc

Denominació: responsable d'atenció presencial

Subgrups: C1/C2

Nivell: 16

Retribució anual: 39.775,96€

Jornada: 37,5 hores setmanals

Horari: especial

Tipus de lloc: singular

Forma de provisió: concurs específic

Localitat: Barcelona

Ubicació: Passeig de Lluís Companys, 7, Barcelona

2. Requisits de participació i admissibilitat

- Ser personal funcionari de carrera
- Grup C, subgrups C1 o C2
- Mobilitat: Administració de la Generalitat, personal del Parlament i organismes estatutaris de Catalunya.
- Disposar del certificat C1 o equivalent de català.
- Complir els requisits que, amb caràcter general, estableix l'article 56 i següents del Text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
- Completar la declaració responsable establerta al punt 7.

3. Funcions:

- Responsabilitzar-se de l'atenció presencial de les persones i resoldre les possibles incidències derivades de l'atenció al ciutadà.
- Assessorar presencialment al ciutadà en les consultes realitzades sobre tràmits i informació del Síndic de Greuges i d'altres administracions públiques.
- Coordinar-se amb el personal de recepció per donar suport en la resolució dels problemes o conflictes que es puguin donar en la primera atenció a les persones que s'adrecen a la institució.
- Derivar les consultes presencials cap a l'àrea, l'àmbit i/o el/la destinatari/ària oportú/una.
- Atendre telefònicament les persones que s'adrecen a la institució i derivar-les cap als/les destinataris/àries oportuns/es.
- Realitzar les funcions assignades al servei de registre de la institució en cas d'absència del personal que hi és adscrit o en cas de ser necessari un reforç.

- Col·laborar en els projectes que se li encomanin, derivats de les actuacions impulsades per Gerència, i donar-hi suport.
- En general, desenvolupar les tasques administratives de col·laboració preparatòries o derivades de la gestió administrativa de caràcter superior, la comprovació de documentació i la preparació de la redacció dels documents que, per la seva complexitat, no s'atribueixin a personal de categoria administrativa superior; tasques d'actualització, elaboració i administració de dades; tasques ofimàtiques, manuals o de càlcul numèric, d'informació i o d'atenció al públic i, en general, tasques similars a les explicitades.

4. Es valorarà:

- Experiència i coneixements en llocs de treball de naturalesa anàloga al convocat en el sector públic (recepció, centraleta i registre).
- Altres titulacions de la considerada com a requisit per poder participar en el procés selectiu.
- Formació relacionada amb les atribucions específiques del Síndic de Greuges¹ i les funcions pròpies del lloc de treball convocat. Es valorarà especialment la formació en:
 - Atenció al ciutadà
 - Registre de documentació
 - Comunicació assertiva i/o resolució de conflictes
- Orientació a la ciutadania i treball en equip

5. Procediment de selecció:

Les sol·licituds s'avaluaran d'acord amb els principis informadors i els objectius dels sistemes de selecció.

En el procediment de selecció es tindran en compte els aspectes assenyalats en el punt 4.

Si escau, es pot convocar les persones candidates a una entrevista i/o prova sobre el lloc de treball.

6. Data prevista d'incorporació al lloc de treball:

Primera quinzena de gener de 2024.

7. Presentació de candidatures:

La data límit de presentació de sol·licituds és l'11 de desembre de 2023.

Les persones interessades, que compleixin els requisits de participació han d'enviar a l'adreça recursoshumans@sindic.cat únicament la documentació següent:

¹ Atribucions específiques del Síndic de Greuges: drets humans, justícia restaurativa, igualtat efectiva entre dones i homes, defensa de drets i llibertats de les persones LGTBI en matèria de no-discriminació, transparència, accés a la informació pública i bon govern, infància i adolescència, prevenció de la tortura i d'altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants i resolució de conflictes.

- El currículum personal, tenint en compte el següent:
 - quant a l'experiència professional cal fer una descripció detallada de les funcions desenvolupades en cada un dels llocs de treball que heu ocupat i detallar el temps treballat en mesos (no cal indicar el nombre de mesos treballats, sinó el mes inicial i el mes final de cada període de serveis prestats);
 - quant a la formació cal especificar en tots els casos les hores de durada dels cursos i el tipus de certificació obtinguda (assistència, assistència i aprofitament,...).
 - En el cas de candidats de l'Administració de la Generalitat, si és possible, cal adjuntar el currículum que genera ATRI.
- Una declaració responsable sobre el compliment dels requisits de participació i admissibilitat de la convocatòria, en particular el fet d'estar en possessió de la titulació requerida, i disposar del certificat C1 o equivalent de català.

Informació sobre el procés i/o resultat: al correu recursoshumans@sindic.cat i al [Portal de la transparència del Síndic de Greuges](#).

Informació bàsica de protecció de dades:

Identificació del tractament: Selecció i provisió temporal de llocs de treball.

Responsable del tractament: Síndic de Greuges.

Finalitat del tractament: Gestió dels processos de selecció i provisió temporal de llocs de treball del Síndic de Greuges.

Legitimació: Les dades són necessàries per tramitar la sol·licitud i es disposa del consentiment de la persona interessada com a sol·licitant. Compliment d'una obligació legal aplicable al responsable del tractament.

Destinataris: No es preveu la cessió de les dades ni transferències internacionals.

Drets de les persones interessades: Podeu exercir els drets d'accés, supressió, rectificació, limitació del tractament, oposició al tractament i portabilitat de dades personals, mitjançant un escrit adreçat a Gerència del Síndic de Greuges de Catalunya (passeig de Lluís Companys, 7, 08003, Barcelona; telèfon: 933 018 075) o bé mitjançant el correu electrònic sindic@sindic.cat, afegint-hi el DNI o bé un document acreditatiu de la vostra identitat i indicant quin o quins drets voleu exercir. També podeu fer servir els formularis electrònics disponibles a la [seu electrònica del Síndic de Greuges](#) (www.sindic.cat, apartat de [protecció de dades](#)).

Per a qualsevol suggeriment o tramesa en l'àmbit de la protecció de dades, us podeu posar en contacte amb la nostra persona delegada de protecció de dades pels mitjans següents: correu electrònic (dpd@sindic.cat) o correu postal (Síndic de Greuges – Persona delegada de protecció de dades, passeig de Lluís Companys, 7, 08003, Barcelona).

Si considereu que els vostres drets no s'han atès adequadament, teniu dret a presentar una reclamació davant l'[Autoritat Catalana de Protecció de Dades](#), al carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a, 08008, Barcelona

Informació addicional: si voleu ampliar aquesta informació, podeu consultar la seu electrònica del Síndic de Greuges ([seu electrònica/protecció de dades](#)).

12/2023 – RESPONSABLE D’ATENCIÓ PRESENCIAL DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Fases de la convocatòria i criteris de valoració

CRITERIS I BAREM DE LA FASE DE VALORACIÓ CURRICULAR	
Es valoren, fins a 60 punts en total , en relació amb el lloc de treball que cal proveir, els mèrits i les capacitats següents:	
Experiència i coneixements desenvolupant funcions en un lloc de naturalesa anàloga al convocat en el sector públic	<p>Fins a un màxim de 40 punts</p> <p>Treball desenvolupat en funció de l'experiència adquirida en l'exercici de les funcions semblants a les pròpies del lloc convocat (subgrup A1), tenint en compte el contingut tècnic i l'especialització del lloc ocupat en relació amb el que es convoca i les aptituds i habilitats requerides</p> <p>0,30 punt/mes conjunt de funcions molt semblants 0,10 punts/mes conjunt de funcions relacionades 0,05 punts/mes alguna funció relacionada</p> <p><i>No es tenen en compte els serveis prestats com a personal eventual com a mèrit per a l'accés a aquesta oferta.</i></p>
Altres titulacions	<p>Fins a un màxim de 10 punts</p> <p>Altres titulacions relacionades amb les atribucions específiques del Síndic de Greuges (*) o amb les funcions del lloc de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Titulacions de tècnic superior de la família professional d'administració i gestió: 6 punts cadascuna. ✓ Titulacions de tècnic superior de la resta de famílies professionals: 5 punts cadascuna. ✓ Titulacions de batxillerat o estudis equivalents: 4 punts per titulació. ✓ Titulacions universitàries: la titulació de nivell més alt, 2 punts. En cas que es disposi de més d'una titulació universitària, es valorarà només una.
Formació relacionada amb les funcions pròpies del lloc de treball convocat i les atribucions específiques (*) del Síndic de Greuges	<p>Fins a un màxim de 10 punts</p> <p>Es valora el total d'hores acumulades de cursos de formació impartits (docència acadèmica) o rebuts (formació) d'acord amb el barem següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 punt per cada 10 hores de formació específica

CRITERIS I BAREM DE LA FASE D'ENTREVISTA O PROVA (si és el cas)	
Es valoren, fins a 40 punts en total , en relació amb el lloc de treball que cal proveir, els mèrits i les capacitats següents:	
Treball en equip	15 punts
Orientació a la ciutadania	25 punts

(*) Atribucions específiques del Síndic de Greuges: drets humans, justícia restaurativa, igualtat efectiva entre dones i homes, defensa de drets i llibertats de les persones LGTBI en matèria de no-discriminació, transparència, accés a la informació pública i bon govern, infància i adolescència, prevenció de la tortura i d'altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants i resolució de conflictes.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Mercè Perelló i Jané
Gerenta (e.f.)