



AHC021_22 Tècnic/a Atenció Presencial, a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya té la necessitat de cobrir temporalment les funcions del lloc de treball vacant de Tècnic/a Atenció Presencial, d'acord amb les dades que s'especifiquen a continuació.

1. Descripció del lloc de treball

Nom del lloc: Tècnic/a Atenció Presencial

Unitat orgànica: Servei d'Informació, Qualitat de Processos i Atenció Ciutadana – Direcció Operativa de Coordinació de Sistemes d'Informació i Atenció Ciutadana.

Centre de treball: C/ Diputació, 92

Localitat: Barcelona

Jornada: 37.5 hores/setmanals

Horari: De dilluns a divendres obligatori de 9 a 14 hores, la resta d'hores flexible entre les 07:30 i les 19 hores.

Retribució anual: 28.921,34 €

2. Requisits de participació

- Disposar de la titulació de Batxillerat/Formació Professional de 2n Grau/Cicle Formatiu de Grau Superior branca administrativa
- Disposar del certificat de nivell de suficiència de català (C1) de la Direcció General de Política Lingüística, o l'equivalent.
- Complir els requisits que amb caràcter general estableix l'art.56 i següents dels text refós de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

3. Funcions del lloc de treball

1. Informar a les persones interessades, presencialment, sobre les característiques i fases dels diferents procediments, l'estat de la tramitació, o la situació en la que es troben els serveis o tràmits sol·licitats.
2. Iniciar i tramitar expedients verificant i gestionant la documentació aportada.
3. Informar, tramitar i gestionar certificats, notes informatives dels habitatges protegits, canvis de domiciliació bancària, cartes de pagament, pactes de morositat i amortitzacions avançades.
4. Valorar i gestionar les instàncies entrants i donar resposta de qualsevol requeriment d'informació.
5. Si es detecten incidències en relació a algun habitatge, fer la petició d'una inspecció, fer-ne el seguiment, valorar el resultat i proposar l'obertura d'un expedient, si correspon.
6. Coordinar amb els gestors de proximitat el lliurament d'escriptures, signatures de contractes, recollida de documentació i altres gestions de similar naturalesa.

7. Registrar d'entrada i digitalitzar els documents que es presentin i derivar-los a les unitats competents.
8. Gestionar les peticions genèriques que entren a la unitat via telemàtica.
9. Emetre còpies autèntiques dels documents que la ciutadania sol·liciti sempre que formin part d'un procediment.
10. Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i suggeriments que arriben de la ciutadania.
11. Altres funcions de similar naturalesa i qualificació relacionades amb el seu lloc de treball.

4. Aspectes que es valoraran

- Experiència i formació complementària en relació a les funcions pròpies del lloc o similars, específicament en l'àmbit de l'atenció al ciutadà.
- Coneixements en relació a la normativa vigent i ajuts socials en matèria d'habitatge i en relació a la qualitat en l'atenció al ciutadà.
- Experiència en eines de tramitació electrònica: EACAT, E-NOTUM.
- Competències professionals: Orientació als ciutadans, comunicació i gestió del conflicte.

5. Forma d'ocupació del lloc

Contracte de treball laboral temporal.

6. Participació

- Les persones interessades que reuneixin els requisits establerts han d'emplenar el formulari de sol·licitud corresponent fins al dia 9 de maig de 2022.
- Un cop emplenat, i abans d'enviar-ho, caldrà annexar un únic pdf amb el currículum personal, els certificats oficials dels requisits que constin en l'oferta, així com d'altres certificats acreditatius que s'indiquin en el formulari.
- No es valoraran les sol·licituds que no compleixin amb els requisits establerts, que no annexin la documentació sol·licitada o que no arribin mitjançant el formulari esmentat.
- Per consultes o incidències poden adreçar-se a la bústia electrònica ahc.provisio@gencat.cat.



7. Procediment de selecció

El procediment pot constar de les següents etapes:

- a. Comprovació dels requisits de participació.
- b. Valoració curricular de la formació, la trajectòria professional i l'experiència en llocs relacionats amb el lloc de treball objecte de selecció.
- c. Un cop feta la valoració, les persones candidates poden ser convocades a una entrevista personal per ampliar la informació detallada en el currículum i per avaluar els aspectes relacionats amb les competències professionals.
- d. Per últim, si escau, les persones candidates podran ser convocades a una prova pràctica per valorar si disposen dels coneixements tècnics requerits per ocupar el lloc de treball.

Les persones candidates poden ser excloses del procés de selecció en funció dels resultats obtinguts en les diferents etapes.

Atès l'elevat volum de sol·licituds presentades a les ofertes d'aquesta Agència, només podem garantir una resposta individualitzada a les persones que hagin estat entrevistades.

8. Altra informació d'interès

1. Us informem que, en el cas d'ofertes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic, 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, en el cas que sigueu la persona seleccionada per a la plaça oferta, el vostre nom i cognoms serà publicat en el web del Portal de la transparència de la Generalitat de Catalunya durant un mes, excepte que exerciu el dret d'oposició informant al gestor de la convocatòria que hi concorre alguna circumstància especial que justifiqui legalment la seva no publicació.

2. De conformitat amb la normativa de protecció de dades, a continuació facilitem la informació bàsica sobre el tractament de les vostres dades personals:

Identificació del tractament: Processos de selecció i provisió de llocs de treball.
Responsable del tractament: Agència de l'Habitatge de Catalunya. Carrer Diputació, 92. Barcelona.
Finalitat: La gestió dels processos de selecció de persones candidates a llocs de treball.
Legitimació: Exercici de poders públics.
Destinataris: Les vostres dades no es comunicaran a terceres persones en cap cas, excepte que es tinguin de comunicar a les autoritats de control pertinents.
Drets de les persones interessades: Podeu sol·licitar l'accés, la rectificació, la supressió o la limitació del tractament de les vostres dades. També podeu oposar-vos al

tractament, mitjançant un escrit a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (Àrea TIC i Gestió de Projectes), C/ Diputació, 92, 2a planta – 08015 Barcelona, o bé mitjançant un formulari electrònic disponible a:

(<http://agenciahabitatge.gencat.cat/wps/portal/agencia/proteccio-de-dades>)

A les dues opcions s'haurà d'adjuntar una còpia del NIF, NIE o qualsevol document identificatiu.

Informació addicional: Per ampliar aquesta informació i conèixer els detalls d'aquest tractament de dades podeu accedir a l'apartat "Protecció de dades" del web de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

<http://agenciahabitatge.gencat.cat>

3. Contra aquest acte administratiu, la persona interessada pot interposar potestativament un recurs de reposició davant el Director de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva publicació, 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 dels Jutjats Contenciosos Administratius en el termini de dos mesos comptats a partir de l'endemà de la seva publicació, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, sens perjudici que pugui interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per a la defensa dels seus interessos.

4. Serà imprescindible que la persona seleccionada per a la contractació disposi de DNI electrònic o IdCat (certificat oficial d'identitat digital) per a la signatura electrònica del contracte de treball.