

## PROGRAMA “CONTRACTACIÓ EN PRÀCTIQUES DE JOVES BENEFICIARIS DEL PROGRAMA DE GARANTIA JUVENIL A CATALUNYA”

### PLA DE PRÀCTIQUES D'AUXILIAR ADMINISTRATIU/VA DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

TUTORA: Esther Àvila i Abad

Les tasques que realitzarà l'auxiliar administratiu/va serà de complementació i suport al personal de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà és una mena d'Oficina comercial de l'Ajuntament. No es limita a atendre al ciutadà, sinó que aprofita la seva presència per a la prestació de totes les atencions possibles.

Ofereix informació, assessorament i tramitació de gestions amb totes les administracions.

És una peça clau dins l'Ajuntament a l'hora d'impulsar la finestreta única i les noves tecnologies com a via de comunicació amb l'Administració perquè l'Ajuntament ha de facilitar a la ciutadania la comunicació a través de serveis telemàtics de consulta de dades, tramitació d'expedients i fins i tot de participació activa, com podria ser la Bústia d'Avisos i Suggeriments.

#### **Funcions:**

- Atenció telefònica i presencial al ciutadà
- Informació general del municipi
- Acompanyament i orientació dels diferents tràmits que es poden sol·licitar a l'Ajuntament
- En relació amb els procediments administratius: recepció de documentació inicial d'un expedient i actuacions de tràmit i resolució de qüestions, la urgència o simplicitat de les quals demanin una resposta immediata.
- De recepció de les iniciatives o suggeriments dels ciutadans per millorar la qualitat dels serveis, simplificar tràmits o suprimir els que siguin innecessaris.
- De recepció de queixes i reclamacions dels ciutadans per les demores, desatencions o altres actuacions irregulars que observin a l'Ajuntament.
- De recepció d'avisos i avaries en matèria de serveis urbans.
- D'assistència als ciutadans en l'exercici del dret de petició.
- De Finestreta Única, oferint al ciutadà un únic centre polivalent d'atenció en les seves relacions amb l'Ajuntament (Sistema Inter comunicat de registres)

Inici període: 30 de desembre de 2020

Final període: 29 de juny de 2021

Lloc on es realitzarà el Treball: Ajuntament de Premià de Dalt – Oficina d'Atenció al Ciutadà

Horari: De dilluns a divendres de 7:30h a 15h