

DATOS DEL PUESTO DE TRABAJO A CUBRIR EN COMISIÓN DE SERVICIOS

DENOMINACIÓN: AGENTE TELEFONICO SAC (C.G. 20.501)

CONFIGURACIÓN:

▪ Naturaleza:	Funcionario
▪ Nivel:	15
▪ Complemento Específico:	C
▪ Tipo de Puesto:	Singularizado
▪ Forma de Provisión:	Concurso
▪ Adscripción a AAPP:	AP (Administración del Principado de Asturias)
▪ Adscripción a Grupo:	C2
▪ Adscripción a Cuerpos y Escalas:	E049 (Cuerpo de Atención Ciudadana)
▪ Titulación académica:	-
▪ Formación específica:	-
▪ Sector:	1 (Administración General)
▪ Subsector:	A-144 (Gest.proc. y ap. admtrat /Atención e información al ciudadano)
▪ Concejo:	ES/33/44 OVIEDO

DEPENDENCIA JERÁRQUICA:

Unidad de Atención Telefónica
Área de Atención Ciudadana
Servicio de Participación y Atención Ciudadana
Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Diversidad Sexual y LGTBI
Viceconsejería de Derechos Ciudadanos
Consejería de Ordenación de Territorio, Urbanismo, Vivienda y Derechos Ciudadanos

FUNCIONES:

Realizar las funciones de atención al ciudadano por canal telefónico. En concreto:

- Facilitar información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias.
- Orientar y asesorar en la cumplimentación de formularios, informando en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Ayudar a la navegación en el portal www.asturias.es
- Transferir las llamadas telefónicas de los ciudadanos al personal de la Administración del Principado de Asturias.

CRITERIOS OBJETIVOS DE VALORACIÓN:

- Experiencia en la gestión de las entradas y salidas telefónicas de la Unidad de Atención Telefónica de la Administración del Principado de Asturias. (Se valorará de 0 a 2 puntos, otorgando dos puntos a la candidata o candidato con mayor experiencia y proporcionalmente al resto).

- Experiencia en la tramitación y resolución de las solicitudes de servicios que realicen los ciudadanos, canalizando las mismas, en su caso, hacia los servicios administrativos competentes. (Se valorará de 0 a 2 puntos, otorgando dos puntos a la candidata o candidato con mayor experiencia y proporcionalmente al resto).
- Cursos de formación realizados en la Administración Pública relacionados con la especialidad del puesto de más de 10 horas. (0,2 puntos por curso con certificado de aprovechamiento y 0,1 puntos con certificado de asistencia).

FORMA Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Los/as empleados/as públicos/as interesados/as en ocupar el puesto descrito deberán enviar solicitud, acompañada de currículum vitae (en formato PDF), a la dirección de correo electrónico personal.ordenacionterritorio@asturias.org indicando en el asunto del mensaje APELLIDOS, NOMBRE y C.P. del puesto solicitado, en el plazo de siete (7) días naturales a contar desde el siguiente a la publicación de este anuncio.

PROPUESTA DE NOMBRAMIENTO

La propuesta de nombramiento en comisión de servicios se realizará a favor del candidato/a que se estime más idóneo/a atendiendo a los méritos aportados que guarden relación con el contenido y funciones del puesto de trabajo. A tal fin se podrán realizar entrevistas y solicitar documentación complementaria a los/las candidatos/as para aclarar y/o verificar los datos y méritos recogidos en el Currículum Vitae.