

Temari de la categoria professional Recepcionista (Grup D, Subgrup D1)

Tema 1

Organització administrativa de la Generalitat de Catalunya. Estructura administrativa bàsica dels departaments, les unitats directives i l'organització administrativa territorial. La competència administrativa. El sector públic de la Generalitat: definició i finalitat de consorci, fundació i empresa pública.

Tema 2

Estatut dels treballadors: drets i deures del personal laboral. Conveni col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya: classificació professional, retribucions bàsiques i complementàries, jornada, vacances, tipologia de faltes i les seves sancions dins del règim disciplinari, i modificacions substancials de condicions de treball.

Tema 3

El ciutadà i la ciutadana com a titular de drets davant l'Administració. Administració electrònica: concepte, principis, i els beneficis per a la ciutadania i per a les administracions. Dades de caràcter personal: definició, el dret a ser informat, el consentiment, el dret d'accés, el dret de rectificació i el dret de supressió.

Tema 4

La prevenció de riscos laborals: obligacions dels treballadors en matèria de prevenció de riscos. Seguretat i salut laboral: definició de risc laboral, definició d'accident laboral i les seves tipologies, i definició de malaltia professional. Definició i utilitat dels equips de protecció individual. Primers auxilis: protegir, avisar i socórrer.

Tema 5

La comunicació humana: el llenguatge com a mitjà de comunicació. Elements de la comunicació. Tipus de comunicació: oral, telefònica i escrita. Comunicació verbal i no verbal. Barreres i dificultats en la comunicació. Estils de comunicació: l'assertivitat. La comunicació amb usuaris amb alteracions en el llenguatge. Acollida i informació a l'usuari: regles bàsiques. El control d'entrada i sortida del personal i dels ciutadans que accedeixin al centre de treball.

Tema 6

Conceptes informàtics bàsics: Processadors de textos, fulls de càlcul i bases de dades: creació, manteniment i consulta d'informació. Els serveis d'informació administrativa: informació general i particular a l'administrat. Internet i intranet: conceptes bàsics. Navegadors. Recerca d'informació. Correu electrònic. Els registres administratius: documents que es poden presentar i on es poden presentar.

Tema 7

Els drets de les persones interessades en un procediment administratiu: el concepte de

persona interessada, el concepte de procediment administratiu; el dret d'identificació i compareixença; els drets relacionats amb les dades i els documents; els drets en la tramitació del procediment; el dret d'atenció, informació i defensa.

Tema 8

El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya: organigrama, funcions i competències. Dependències. Localització i funcionament. Departament de Salut – Institut Català de la Salut – Servei Català de la Salut/CATSALUT. Actuacions a adoptar en cas d'emergència.

Tema 9

L'atenció a les visites. Model d'atenció a la ciutadania i als treballadors residents de l'oficina de l'administració de la Generalitat. Especificitats de l'atenció telefònica. Identificació dels visitants. Serveis de les oficines d'atenció ciutadana.

Tema 10

Les competències interpersonals en l'entorn laboral: L'escolta activa i l'empatia, estils comunicatius i l'assertivitat.

Tema 11

L'atenció al públic: acolliment i informació. Drets dels ciutadans a la informació. Funcions i actituds d'un/a recepcionista en un centre públic: atenció al públic, tramitació de documents, atenció telefònica. Tècniques de comunicació i atenció al públic. La resolució d'incidents i conflictes en el seu àmbit organitzatiu.

Tema 12

La Protecció de dades de caràcter personal, especialment en les persones menors d'edat. Dret de les persones interessades. Informació dels tractament de dades personals.

Tema 13

Estructura del Departament de Justícia: Àmbit d'actuació, organigrama, estructura territorial, funcions i competències del Departament de Justícia.

Tema 14

El Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: organigrama i competències. Les direccions generals i organismes autònoms que integren el Departament d'Interior: organigrama bàsic i competències de cadascuna d'elles. El 112.

Tema 15

Els parcs naturals: identificació i funcions. Coneixement del maneig de petites centraletes telefòniques. Coneixement de les gestions referents a la venda de serveis i/o productes.

En els processos d'estabilització que es convoquin pel sistema selectiu de concurs oposició en el marc de la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública, les proves selectives versaran exclusivament sobre els temes número 5, 6, 7, 9, 10, 11 i 12.