

## **PROCÉS SELECTIU CONCURS-OPOSICIÓ TORN LLIURE – BORSA DE TREBALL ADMINISTRATIUS/VES - AJUNTAMENT DE SANT POL DE MAR – GENER 2025**

### **Primer exercici: Prova teòrica. Qüestionari de preguntes**

Aquesta prova té per objecte mesurar els coneixements relacionats amb el temari contingut a l'Annex 1 de les bases i és eliminatòria.

Consisteix en la resolució d'un test de 40 preguntes sobre coneixements generals i específics a resoldre en un temps màxim d'una hora.

La puntuació màxima és de 10 punts i la puntuació mínima per superar-la és de 5 punts. Les respostes incorrectes restaran 0,10 punts. Les preguntes sense resposta no es penalitzaran.

Assenyala la resposta correcta al full de respostes:

### **Manual d'estil de l'atenció presencial a les oficines d'Atenció Ciutadana**

#### **1. Quin és un dels objectius del Manual d'estil d'atenció ciutadana?**

- a) Garantir una uniformitat en la vestimenta del personal.
- b) Millorar la qualitat del servei ofert a la ciutadania**
- c) Optimitzar l'ús dels recursos tecnològics de les oficines.
- d) Incrementar el nombre de tràmits en línia.

#### **2. En el context del tractament de queixes, suggeriments i reclamacions, quin d'aquests principis no haurà de regir la conducta de l'informador/a, segons el Manual d'estil d'atenció ciutadana?**

- a) Rebrem amb amabilitat i transmetrem confiança i seguretat.
- b) Reconeixem els errors i/o problemes interns de l'organització.
- c) Mostrarem impaciència davant la queixa presentada per la persona usuària.**
- d) Agraïrem expressament a la persona usuària el fet d'acostar-se a presentar el problema.

#### **3. Com es recomana actuar davant d'una persona usuària amb dificultats d'entesa?**

- a) Parlar més alt perquè entengui millor.
- b) Utilitzar un to paternalista per guiar-la.
- c) Repetir la informació amb paciència i utilitzar exemples pràctics.**
- d) Derivar-la immediatament a una altra persona.

#### **4. Quina és una de les principals característiques de la comunicació assertiva?**

- a) Mostrar inseguretat en les explicacions.
- b) Tenir capacitat per transmetre empatia i cordialitat en la relació i el tracte.**
- c) Fer ús constant del telèfon per consultar informació.
- d) Mantenir el contacte visual directe i rígid.

**5. Segons el Manual d'estil d'atenció ciutadana, quin valor fonamental ha de guiar el tracte a la ciutadania?**

- a) **El respecte.**
- b) La rapidesa.
- c) La confidencialitat.
- d) La formalitat.

**Llei 39/2015, d'1 d'octubre**

**6. Quin és el termini general per a la resolució d'un procediment administratiu, segons la Llei 39/2015?**

- a) 10 dies hàbils.
- b) 30 dies naturals.
- c) **3 mesos.**
- d) 6 mesos.

**7. Quines persones tenen la consideració d'interessada segons l'article 4 de la Llei 39/2015?**

- a) Només la persona que inicia un procediment administratiu.
- b) **Aquelles els interessos legítims de les quals, individuals o col·lectius, puguin ser afectats per la resolució i es personin en el procediment mentre no s'hagi dictat una resolució definitiva.**
- c) Exclusivament els representants legals de les administracions.
- d) Només els funcionaris implicats en la tramitació del procediment.

**8. La Llei 39/2015 estableix que el silenci administratiu es produeix quan:**

- a) Es desestima de manera tàcita.
- b) El ciutadà no presenta al·legacions.
- c) **No es resol en el termini màxim establert.**
- d) El termini s'interromp per causes justificades.

**9. Quina és una de les funcions del registre electrònic segons la Llei 39/2015?**

- a) Arxivar exclusivament documents interns de l'administració.
- b) **Ha de permetre presentar documents cada dia de l'any durant les vint-i-quatre hores.**
- c) Registrar únicament documents presentats en horari laboral.
- d) Custodiar documents físics de l'administració.

**10. Segons la Llei 39/2015, quin requisit han de complir els representants de persones físiques o jurídiques?**

- a) Haver estat nomenats per l'administració.
- b) **Cal acreditar la representació mitjançant qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna de la seva existència.**
- c) Ser funcionaris públics amb experiència administrativa.
- d) No es requereix cap requisit específic per ser representant.

## Administració digital, drets i obligacions de la ciutadania i tramitació electrònica

### 11. L'administració digital és:

- a) Una administració més eficaç i propera.
- b) Una administració més oberta i transparent.
- c) Una administració més integral i lleugera.
- d) Les tres respostes anteriors són correctes.**

### 12. Els documents presentats en paper a les oficines d'assistència en matèria de registres per una persona interessada:

- a) S'han de digitalitzar i retornar a la persona interessada.**
- b) S'han de digitalitzar i arxivar.
- c) S'han de digitalitzar i destruir.
- d) No s'han de digitalitzar mai i s'han d'incloure a l'expedient.

### 13. Quin principi garanteix que les persones usuàries no han d'aportar documents que ja estiguin en poder de l'administració?

- a) El principi de descentralització documental.
- b) El principi de reutilització eficient.
- c) El principi de simplificació administrativa.
- d) El principi d'una sola vegada.**

### 14. Què passa si una notificació electrònica no és oberta pel destinatari en un termini de 10 dies naturals des de la posada a disposició de la notificació sense que s'accedeixi al seu contingut?

- a) Es considera com a no realitzada.
- b) S'entén com a rebutjada, amb efectes legals.**
- c) Es repeteix automàticament fins que s'obri.
- d) Es desestima la tramitació del procediment.

### 15. Com es defineix la interoperabilitat en el marc de l'administració digital?

- a) La capacitat de l'administració per generar procediments duplicats.
- b) La possibilitat de fer servir diferents tecnologies incompatibles.
- c) La capacitat dels sistemes d'informació i dels procediments de les administracions públiques que interconnecten i intercanvien informació i coneixement entre ells.**
- d) La utilització exclusiva d'un únic sistema electrònic per a tots els procediments.

## Llei orgànica 3/2018, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

### 16. Quin dret garanteix la Llei orgànica 3/2018?

- a) Dret a compartir dades sense consentiment.
- b) Dret a eliminar qualsevol tipus de dada.
- c) Dret al fet que l'administració conservi indefinidament les dades.
- d) Dret a ser informat sobre l'ús de dades personals .**

### 17. Què estableix la Llei orgànica 3/2018 respecte al tractament de dades personals de menors d'edat?

- a) Els menors poden cedir les seves dades personals sense cap limitació.
- b) El consentiment dels menors només és vàlid a partir dels 14 anys.**
- c) Sempre es necessita el consentiment dels pares o tutors, independentment de l'edat.
- d) Les dades de menors no poden ser tractades en cap cas.

**18. A la Llei orgànica 3/2018, el dret a la rectificació implica:**

- a) Eliminar dades desactualitzades.
- b) Accedir a totes les dades guardades.
- c) Impedir l'ús de dades per tercers.
- d) Poder corregir dades errònies.**

**19. En quin cas no és necessari el consentiment per al tractament de dades personals?**

- a) Quan es tracten dades de salut per a finalitats comercials.
- b) Quan el tractament és necessari per complir una obligació legal.**
- c) Quan s'utilitzen dades sensibles per estudis de mercat.
- d) Quan s'envien comunicacions comercials electròniques.

**20. La Llei orgànica 3/2018 estableix que les persones responsables del tractament de dades personals són:**

- a) Les persones físiques i jurídiques.**
- b) Exclusivament les persones físiques.
- c) Només les administracions públiques.
- d) Les autoritats judicials.

**Documents administratius. Redacció i models**

**21. Quin tipus de llenguatge es recomana en la redacció de documents administratius?**

- a) Llenguatge formal i tècnic.
- b) Llenguatge informal i col·loquial.
- c) Llenguatge clar, concís i senzill.**
- d) Llenguatge especialitzat i acadèmic.

**22. A l'Administració Pública, un 'expedient' és:**

- a) Un resum d'activitats dels personal.
- b) Un conjunt de documents relacionats amb un mateix assumpte.**
- c) Una nota informativa interna.
- d) Una carta emesa per un funcionari.

**23. Quina és la finalitat d'un certificat administratiu?**

- a) Proporcionar informació en format confidencial.
- b) Acreditar un fet o una situació específica davant tercers.**
- c) Notificar decisions administratives a ciutadans.
- d) Presentar una queixa formal davant una autoritat.

**24. Què caracteritza un ofici administratiu?**

- a) És un document utilitzat exclusivament per ciutadans.
- b) És una comunicació formal entre unitats administratives o entre administració i una persona física o jurídica.**
- c) És un escrit de caràcter publicitari emès per l'administració.
- d) És un document que substitueix les resolucions administratives.

**25. Quina diferència principal hi ha entre una notificació i una resolució administrativa?**

- a) La notificació informa de la resolució d'un procediment, mentre que la resolució expressa la decisió administrativa sobre un assumpte.**
- b) La notificació no és vinculant, però la resolució sí.
- c) La notificació té valor jurídic, mentre que la resolució no.
- d) La resolució és sempre electrònica i la notificació és presencial.

**Competències interpersonals i intrapersonals**

**26. Què són les competències interpersonals?**

- a) Les habilitats per a relacionar-se amb un mateix.
- b) Les capacitats per interactuar de manera efectiva amb altres persones.**
- c) Les aptituds per millorar el rendiment acadèmic.
- d) Les capacitats per a prendre decisions sense ajuda.

**27. Quina és una competència intrapersonal?**

- a) L'empatia.
- b) L'autoconeixement.**
- c) La comunicació efectiva.
- d) La disputa de conflictes.

**28. L'assertivitat en les competències interpersonals implica:**

- a) Dir el que pensa sense considerar als altres.
- b) Acceptar sempre el que uns altres proposen.
- c) Expressar les opinions de manera clara i respectuosa.**
- d) Evitar la confrontació.

**29. Quina competència interpersonal és clau per a treballar en equip?**

- a) La proactivitat.
- b) L'adaptabilitat.
- c) La creativitat.
- d) L'empatia.**

**30. Quina és una habilitat intrapersonal?**

- a) El control emocional.**
- b) La resolució de problemes.
- c) La capacitat de negociació.
- d) La mediació de conflictes.

## El Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya

### 31. Què estableix el principi de servei a la ciutadania?

- a) Els interessos particulars prevalen sobre l'interès general.
- b) Les decisions administratives han de beneficiar exclusivament un grup determinat.
- c) Les actuacions han d'estar orientades a satisfer les necessitats generals de la societat.**
- d) Els ciutadans no tenen dret a rebre informació sobre els procediments.

### 32. Segons el Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya, la imparcialitat en la presa de decisions implica:

- a) Prendre decisions que afavoreixin a un grup social.
- b) Prendre decisions sobre la base de la popularitat.
- c) Prendre decisions sense influència d'interessos personals.**
- d) Prendre decisions de manera ràpida.

### 33. El Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya destaca com a valor essencial:

- a) L'ambició professional.
- b) L'eficiència econòmica.
- c) La lleialtat institucional.
- d) El compromís social.**

### 34. Quin valor ètic és fonamental en el Servei Públic de Catalunya segons el Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya?

- a) L'eficàcia exclusivament econòmica.
- b) La neutralitat política en l'exercici de les funcions.**
- c) La discrecionalitat en la presa de decisions.
- d) La prioritització dels interessos de l'administració pública.

### 35. Com regula el Codi Ètic la confidencialitat en l'ús d'informació pública?

- a) L'accés a la informació pública està totalment restringit.
- b) Els treballadors públics poden compartir informació amb qualsevol persona.
- c) Els treballadors públics han de garantir la protecció de la informació sensible i no utilitzar-la per a beneficis personals.**
- d) Els treballadors poden utilitzar la informació pública per a fins comercials.

## La gestió dels recursos humans a l'administració pública

### 36. Quina és la normativa principal que regula la gestió del personal públic a Espanya?

- a) La Llei de Pressupostos Generals de l'Estat.
- b) L'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.**
- c) El Codi Estatut del Funcionari.
- d) La Llei General Tributària.

### 37. Quin és l'objectiu del sistema d'avaluació del rendiment a l'administració pública?

- a) Penalitzar els empleats amb baix rendiment.
- b) Identificar les necessitats de millora i promoure l'excel·lència en el servei.**

- c) Reduir el volum de feina del personal públic.
- d) Substituir els empleats que no compleixen amb els objectius.

**38. La formació contínua en l'administració pública té com a objectiu:**

**a) Desenvolupar i actualitzar les competències del personal.**

- b) Mantenir als empleats ocupats en tot moment.
- c) Obligar als empleats a seguir cursos obligatoris independentment dels seus interessos.
- d) Un conjunt de mesures per reduir les necessitats del personal públic.

**39. Quin és l'instrument tècnic a través del qual s'efectua l'ordenació del personal, s'identifiquen els requisits per accomplir cada lloc de treball de l'organització de l'administració pública local, així com les seves característiques retributives?**

- a) La plantilla pressupostària.
- b) El sistema d'informació de gestió de personal.
- c) La relació de llocs de treball.**
- d) El manual d'organització.

**40. Què és un pla d'igualtat en l'administració pública?**

**a) Una estratègia per promoure la diversitat i la igualtat d'oportunitats entre homes i dones.**

- b) Una eina per augmentar el nombre de contractacions de dones.
- c) Una normativa per limitar les oposicions a certs col·lectius.
- d) Un conjunt de mesures per reduir les necessitats del personal públic.

## PREGUNTES DE RESERVA

**41.** Quin és el complement retributiu que percep el personal funcionari que es destina a retribuir les condicions particulars d'alguns llocs de treball en atenció a la seva especial dificultat tècnica, al grau de dedicació, a la incompatibilitat, a la perillositat i a la penositat?

- a) El complement de destinació.
- b) El complement específic.**
- c) El compliment de productivitat.
- d) El compliment de rendiment.

**42.** Segons la Llei 39/2015, quins mitjans tenen prioritat en les comunicacions entre ciutadans i administracions?

- a) Les comunicacions per correu electrònic.
- b) Els mitjans electrònics.**
- c) Els mitjans postals tradicionals.
- d) Les cites prèvies.

**43.** Quins dies es consideren inhàbils a efectes del còmput de terminis?

- a) Els dissabtes, els diumenges i els festius oficials.**
- b) Només els diumenges i els dies de Nadal.
- c) Tots els dies que no siguin laborables per al funcionari.
- d) Només els festius nacionals.

**44.** Quina autoritat és responsable de garantir el compliment de la Llei orgànica 3/2018 a Espanya?

- a) El Ministeri de Justícia.
- b) L'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).**
- c) El Tribunal Constitucional.
- d) El Departament de Seguretat Digital.