

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) Reconeixerem 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 Estatal 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 acomplir 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.