

Temari de l'agrupació professional de funcionaris del cos subaltern d'administració de la Generalitat de Catalunya (antic grup E).

ESTABILITZACIÓ

Tema 5

Principis ètics i de conducta dels empleats i empleades públics. Els drets de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració pública: el dret a la no-discriminació i a una atenció adequada, els drets lingüístics, el dret a una bona administració i a serveis públics de qualitat, el dret d'accés als serveis i a la informació pública.

Tema 6

Atenció a la ciutadania i processos de comunicació interpersonal: la comunicació verbal i no verbal, la capacitat d'escolta, la comunicació assertiva, estratègies d'actuació en situacions difícils i actuació en cas de comportaments agressius. La comunicació cara a cara.

Especificitats de l'atenció telefònica. Identificació dels visitants. Serveis de les oficines d'atenció ciutadana.

Tema 7

Nocions bàsiques de la navegació i cerca per Internet. Nocions bàsiques de l'ús del correu electrònic i de les utilitats del calendari. Nocions bàsiques del processador de textos.

Nocions bàsiques del full de càlcul. Administració electrònica. Còpia autèntica (e-Còpia) i digitalització segura. Valisa electrònica (e-Valisa). Certificat digital i signatura electrònica.

Tema 8

Ús del material: descripció de material fungible i de material no fungible. Seguretat laboral en la manipulació manual de càrregues: característiques de la càrrega, esforç físic necessari, mesures preventives i manteniment de l'esquena. Bones pràctiques ambientals: eficiència en l'àmbit de l'energia, eficiència en l'ús del paper, gestió adequada dels residus i eficiència en l'ús de l'aigua.

