

Temari de l'escala auxiliar administrativa del cos auxiliar l'administració de la Generalitat de Catalunya (grup C, subgrup C2).

ESTABILITZACIÓ

Tema 4

El dret a la protecció de dades de caràcter personal: definició. Categories de dades de caràcter personal. El consentiment. El dret d'informació. Els drets de les persones interessades. El delegat i delegada de protecció de dades.

Tema 5

Concepte de procediment administratiu. Les persones interessades. Els terminis. Els actes administratius: requisits, eficàcia, nul·litat i anul·labilitat.

Tema 9

Atenció a la ciutadania i comunicació interpersonal: la comunicació verbal i no verbal, la capacitat d'escolta, la comunicació assertiva i les estratègies d'actuació en situacions difícils. Especificitats de l'atenció telefònica. Serveis de les oficines d'atenció ciutadana.

Tema 10

L'Administració digital: seu electrònica i punt d'accés general electrònic. Certificat digital i signatura electrònica. Representació digital. Els registres d'entrada i sortida de documents. La xarxa de suport a l'Administració digital. El Registre electrònic general de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Tema 11

La gestió documental a l'Administració de la Generalitat de Catalunya. L'organització dels documents electrònics. La transferència, el préstec i la consulta de documents.

Tema 12

Documentació administrativa: estructura i criteris de redacció de la carta, el certificat, la citació, la diligència, la notificació i la sol·licitud. Els usos no sexistes ni discriminatoris de la llengua en el llenguatge administratiu.

Tema 13

Ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Còpia autèntica (e-Còpia) i digitalització segura. Notificació electrònica (e-Notum). Valisa electrònica (e-Valisa). Tauler electrònic (e-Tauler).

Tema 14

Els drets dels empleats i empleades públics: drets individuals i drets individuals exercits col·lectivament. Principis ètics i de conducta dels empleats i empleades públics. Els deures dels empleats i empleades públics.

