



Ajuntament de Mataró

## ANUNCI

**Expedient:** 658/2017

Per decret 9247/2017, de 20 d'octubre, el regidor delegat de Serveis Centrals, Seguretat i Bon Govern, ha resolt el següent:

Primer.- Aprovar les bases específiques adjuntes, que regularan, juntament amb les bases generals i la normativa vigent en matèria d'accés, promoció i selecció, la convocatòria de 5 places d'administratiu/va, de l'escala d'administració general, subescala administrativa, grup C1, mitjançant el sistema selectiu de concurs oposició i modalitat d'accés lliure.

Segon.- Obrir termini de presentació de sol·licituds, que serà de 20 dies naturals a partir de l'endemà de la publicació de la convocatòria al DOGC, sens perjudici que si durant aquests 20 dies s'estima alguna alegació contra les bases específiques que ara s'aproven, es tornarà a obrir un nou termini per lliurar candidatures.

Tercer.- Publicar anunci dels acords i els seus annexos al BOPB, en extracte al DOGC i exposar-la al tauler d'anuncis de l'Ajuntament, la pàgina Web municipal i la resta de mitjans habituals de difusió, per a general coneixement.

Mataró, 20 d'octubre de 2017

Regidor Delegat de Serveis Centrals,  
Seguretat i Bon Govern  
Juan Carlos Jerez Antequera



**BASES ESPECÍFIQUES REGULADORES DEL PROCÉS SELECTIU DE 5 PLACES D'ADMINISTRATIU/VA, SUBGRUP C1, DE LA PLANTILLA DE PERSONAL FUNCIONARI, MITJANÇANT CONCURS OPOSICIÓ LLIURE, AMB NOMENAMENT DE FUNCIONARI/ÀRIA DE CARRERA I ADSCRIPCIÓ PROVISIONAL AL LLOC DE TREBALL D'ESPECIALISTA D'ATENCIÓ CIUTADANA.**

**AQUESTA CONVOCATÒRIA ES REGEIX TAMBÉ PER LES BASES GENERALS QUE REGULEN ELS PROCESSOS SELECTIUS D'ACCÉS LLIURE A AQUEST AJUNTAMENT, MOTIU PEL QUAL CAL LLEGIR-LES PRÈVIAMENT.**

## **1. OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA**

L'objecte d'aquesta convocatòria és la cobertura de cinc places d'administratiu/va, escala d'administració general, subescala administrativa, subgrup C1, de la plantilla de personal funcionari de la corporació, mitjançant concurs oposició, modalitat d'accés lliure, amb un nomenament de funcionari/ària de carrera.

Quatre de les places convocades es van aprovar a l'Oferta Pública d'Ocupació de 2016. La cinquena plaça es convoca per haver quedat vacant, a l'empara de l'art. 70.1 del TRLEBEP i dels articles 60.4 i 69 del Reglament del Personal al Servei dels Ens Locals, que preveu la possibilitat de convocar fins un 10% adicional de places sense necessitat de modificar l'oferta pública d'ocupació, sempre que sigui per decret de l'alcalde i prèviament a la realització de les proves.

Les persones seleccionades s'adscriuran provisionalment al lloc de treball d'especialista d'atenció ciutadana. Un cop ja nomenades funcionaris/àries de carrera, l'Ajuntament convocarà concurs intern per la provisió definitiva del lloc., en el qual hi podran participar.

## **2. CONDICIONS DE TREBALL**

S'Establirà un període de pràctiques de 6 mesos, previ al nomenament de funcionari/ària de carrera, de conformitat amb allò previst a les bases generals que regulen els processos de selecció previstos a l'Oferta Pública d'Ocupació d'aquest Ajuntament.

Les cinc places, tal com s'ha dit al punt anterior, s'adscriuran de forma provisional fins a la provisió definitiva pels mitjans reglamentaris.

Pel que fa al salari brut mensual:



Lloc de treball (adscripció provisional)	Sou Base C1	Complement de Destí	Complement Específic	TOTAL
Esp. d'atenció ciutadana	734,50.-€	402,72.-€	844,92.-€	1.982,14

Lloc de treball (adscripció definitiva)	Sou Base C1	Complement de Destí	Complement Específic	TOTAL
Administratiu/va	734,50.-€	357.-€	691,7.-€	1.783,2.-€

### 3. FUNCIONS GENERALS I ESPECÍFIQUES DEL LLOC D'ESPECIALISTA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC.

#### FUNCIONS GENERALS DEL PERSONAL ADMINISTRATIU:

- Elaborar expedients administratius.
- Realitzar el control administratiu de la descentralització de la gestió econòmica: elaboració, gestió i control de documentació comptable i de la seva adequació a les partides pressupostàries.
- Gestionar expedients modificatius de crèdit.
- Assessorar a altres serveis gestors sobre l'aplicació de gestió pressupostària o altres àmbits molt especialitzats (gestió tributària, gestió de personal, etc.).
- Donar suport en l'elaboració pressupostària i de memòries.
- Supervisar el procediment d'arxiu i gestió de bases de dades.
- Preparar la documentació per als òrgans municipals i altres administracions públiques.
- Col·laborar en la tramitació de convocatòries i actes.
- Atendre de manera qualificada al públic i als clients interns.
- Proposar millores en el procediment.
- Algunes de les funcions compreses entre les següents: recepció i atenció al públic; distribució de comandes de material, arxiu, fotocòpies, registre de sortides/entrades...); control d'accés de persones; concretar visites a les agendes dels tècnics/ques.
- Col·laborar en la gestió dels equipaments adscrits al servei.
- Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball, d'acord amb els procediments establerts i la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Qualsevol altra funció de la competència professional de l'ocupant que els seus caps jeràrquics li puguin encomanar.



## **FUNCIONS ESPECÍFIQUES DEL LLOC DE TREBALL D'ESPECIALISTA D'ATENCIÓ CIUTADANA:**

- Atendre les sol·licituds ciutadanes a les oficines d'atenció municipals, utilitzant tots els recursos al seu abast.
- Tramitar sol·licituds administratives de tots els procediments i gestions administratives
- traspassades al servei, operant en els sistemes d'informació municipals i en les aplicacions
- de gestió d'expedients per resoldre íntegrament o bé derivant l'expedient al departament gestor.
- Expedir liquidacions que es deriven de l'inici dels expedients municipals.
- Cobrar taxes, preus públics, multes, lloguers, etc... i fer el quadrament diari de la caixa de l'oficina.
- Obrir, seleccionar i registrar tota la correspondència municipal i adreçar-la als destinataris.
- Registrar totes les factures que entren a l'Ajuntament codificant-ne el contingut per tal que no puguin ser manipulades a nivell general.
- Rebre i custodiar les pliques referents a tots els concursos de contractes d'obres i serveis municipals.
- Establir relacions amb d'altres administracions per col·laboracions en sol·licituds que es presenten (Diputació, Agència Estatal d'Administració Tributària, Policia Nacional, Mossos d'Esquadra, Jutjats, ...)
- Realitzar les tasques administratives que siguin traspassades al servei.
- Atendre i concertar les visites dels usuaris de la UBASP i informar dels diferents serveis que presta.
- Realitzar, quan les sol·licituds d'atenció ciutadana o permeten, tasques de suport administratiu als diferents programes i serveis.
- Qualsevol altra funció de la competència professional de l'ocupant que els seus caps jeràrquics li puguin encomanar.

## **4. REQUISITS ESPECÍFICS PER PARTICIPAR A LA CONVOCATÒRIA**

D'acord amb la Relació de Llocs de Treball, per poder ser admesos a les proves selectives, els/les aspirants han de complir, en tot cas, els requisits que s'enumeren tot seguit, abans de la data en què finalitzi el termini de presentació de sol·licituds:

- Acreditar que s'està en possessió del títol de batxillerat, cicle formatiu de grau superior o titulació equivalent a efectes laborals, d'acord amb el qual la persona té el requisit de formació per participar a processos selectius de grup C1. Si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació del Ministeri d'Educació.
- Estar capacitat/da i posseir un grau de coneixement de la llengua catalana, tant en l'expressió oral com en l'escrita, que el/la faci apte/a per desenvolupar les seves funcions, equivalents al **nivell C1** (antic C). Si la persona aspirant, no disposa del nivell C1 o certificat equivalent, haurà de fer una prova, el resultat de la qual serà d'apte/a o no apte/a.



Ajuntament de Mataró

- Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola, hauran d'acreditar tenir coneixements de la llengua castellana. Les persones que no acreditin trobar-se exemptes, hauran de realitzar una prova específica, el resultat de la qual serà d'apte/a o no apte/a.

## 5. PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

El termini per a la presentació de sol·licituds serà de 20 dies naturals, que es comptarà a partir de l'endemà de la data de publicació de l'anunci de la convocatòria al DOGC. Tota la informació relativa a la convocatòria estarà disponible a la pàgina web de l'Ajuntament.

Per participar al procés selectiu, es podrà tramitar la sol·licitud a través de la pàgina web municipal, fent constar mitjançant el formulari de declaració responsable, que es compleixen els requisits de participació establerts a la convocatòria, sense adjuntar cap document excepte els següents:

### a. Sol·licitud d'adaptació per a la realització de les proves.

En el cas que la persona candidata sol·liciti una adaptació per a la realització de les proves, haurà d'adjuntar a la seva sol·licitud el dictamen expedit per l'equip multiprofessional competent, on consti la proposta d'adaptació en temps i/o mitjans de la/es prova/es.

### b. Exempció al pagament de la taxa per drets d'examen

En el cas que la persona candidata sol·liciti l'exempció al pagament, haurà d'adjuntar a la seva sol·licitud el document expedit per l'oficina d'ocupació que correspongui, d'acord amb el qual es troba en situació de persona demandant d'ocupació no ocupada (DONO). També es pot acreditar presentant el full d'inscripció al SOC i l'informe de vida laboral, procurant que la data d'expedició es trobi dins del termini de presentació de sol·licituds.

La veracitat de les dades que es facin constar en aquesta sol·licitud és responsabilitat de la persona que concorri a les proves selectives.

Malgrat que es recomana utilitzar la via telemàtica, la sol·licitud de participació es pot presentar per qualsevol altra mitjà dels que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

## 6. ACREDITACIÓ DE MÈRITS I REQUISITS

La presentació de documents per acreditar que es disposa dels requisits de participació i dels documents per a la fase de valoració de mèrits, es farà posteriorment a la presentació de sol·licituds, per acord de l'òrgan de selecció, que fixarà un termini un cop superades les proves de la fase d'oposició.



Recursos Humans posarà a disposició de les persones candidates, un formulari per realitzar una declaració responsable dels mèrits, al qual es pot accedir amb el número de registre que s'assigni en el moment de fer la sol·licitud. A aquesta declaració, la persona haurà d'especificar el mèrit (curs, experiència, etc) i de quin/s document/s disposa per acreditar-ho. L'Ajuntament requerirà la persona, per a què presenti, davant d'un/a funcionari/ària i en format original, la documentació declarada. Es comprovarà presencialment que les dades són correctes i es signarà per les dues parts, interessat/da i validador/a, la declaració resultant. Tot allò ja declarat i validat, formarà part d'una base de dades, disponible per qualsevol altra procés selectiu en el qual la persona declarant vulgui participar.

Recursos Humans posarà a l'abast de totes les persones candidates que ho necessitin, l'assessorament necessari per portar a terme aquesta part del procés.

No obstant i amb independència del moment en què s'hagin de mostrar els documents, cal tenir present que **la data límit d'obtenció dels requisits i dels mèrits és el darrer dia de presentació de sol·licituds**. Si es constatés, en qualsevol moment del procés, que la persona no disposa de tots els requisits en temps i forma, quedarà exclosa, perdent el dret a continuar formant part del procés selectiu en tot cas.

#### **6.1 Documentació que cal aportar per acreditar els requisits de participació i els certificats d'exempció a la prova de català, castellà (si escau) i exempció de la prova de competències de tecnologies de la informació i la comunicació:**

##### **Acreditació dels coneixements de llengua catalana.**

Els coneixements de català es poden acreditar de les següents formes:

- Presentant el certificat de nivell requerit a la convocatòria o superior, de la Secretaria de Política Lingüística, o bé algun dels títols equivalents, d'acord amb la normativa vigent de Política Lingüística.
- Indicant a la sol·licitud que s'ha obtingut plaça en processos anteriors de selecció de personal per accedir a l'Ajuntament de Mataró, en què s'hagués establert una prova de català del mateix nivell o superior a l'exigut en la corresponent convocatòria, i sempre i quan les proves hagin estat portades a terme per personal del Consorci de Normalització Lingüística del Maresme (CNLM).
- Indicant a la sol·licitud que s'ha superat a l'Ajuntament de Mataró, la prova o l'exercici de caràcter obligatori i eliminatori del nivell que determinin les bases específiques, o superior, en altres processos selectius, i sempre i quan les proves hagin estat portades a terme per personal del CNLM.
- La superació de la prova o exercici amb caràcter obligatori i eliminatori del nivell que determini les bases específiques de conformitat amb els criteris de puntuació i el sistema de qualificació que determina el Decret 152/2001, de 29 de maig

##### **Acreditació dels coneixements de llengua espanyola.**



Ajuntament de Mataró

Per als aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola, o que del seu origen no es desprengui el coneixement de la llengua estatal, poden acreditar tal i com es detalla a continuació, en base al Reial Decret 1137/2002, de 31 d'octubre:

- Certificat conforme s'ha cursat la primària, la secundària i el batxillerat, si s'escau, a Espanya.
- Diploma d'espanyol (nivell superior ó C2) que estableix el Reial Decret 1137/2002, de 31 d'octubre, o equivalent, o certificació acadèmica que acrediti haver superat totes les proves dirigides a l'obtenció d'aquest.
- Certificat d'aptitud en espanyol per a estrangers (DELE), del nivell de competència C2, expedit per les escoles oficials d'idiomes.

#### **Acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació.**

- Certificat d'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació nivell mitjà, expedit per la Generalitat de Catalunya.

#### **6.2 Documentació que cal aportar per acreditar els mèrits declarats:**

Si la persona ja hagués presentat anteriorment una declaració on line i aquesta hagués quedat validada, podrà accedir a les seves dades i actualitzar-les. En el moment en què se'l convoqui, només haurà de presentar els documents per acreditar la nova informació introduïda.

#### **Per acreditar experiència treballant per compte d'altri:**

Un certificat de vida laboral actualitzat, per justificar les dates reals dels períodes treballats, juntament amb els contractes, nomenaments, certificats o carta de l'empresa, ja sigui pública o privada, per justificar les funcions i la categoria professional.

#### **Per acreditar experiència com a empresaris/àries individuals i professionals:**

Un certificat de vida laboral actualitzat, per justificar les **dates reals** dels períodes contractats, juntament amb l'alta a la declaració censal/ IAE i, si s'escau, la baixa, per justificar si l'**activitat** és rellevant per a la convocatòria en curs, les declaracions trimestrals de l'IRPF, IVA o bé la declaració anual dels esmentats impostos, per justificar l'existència real d'activitat empresarial i la totalitat del seu volum econòmic.

#### **Per acreditar la formació:**

- formació reglada: diploma oficial o rebut de pagament de les taxes per a l'obtenció del mateix.
- formació complementària: els certificats han de fer constar l'entitat organitzadora i la denominació del curs. Si no consta la durada en hores, s'haurà d'adjuntar el programa del curs. Els cursos que superin les 50 hores, s'hauran d'acompanyar del programa amb el nombre d'hores dedicat a cada mòdul. Es puntuaran només aquells mòduls que tinguin



Ajuntament de Mataró

relació amb les funcions generals o específiques del lloc de treball. En cas que no es presenti programa i hi hagi dubtes motivats sobre si la totalitat dels continguts tenen relació amb les funcions del lloc, l'òrgan de selecció podrà decidir comptar només 50 hores.

**Altres:**

Es poden presentar altres documents valorables com a mèrit, d'acord amb el barem de l'apartat següent i allò que disposen les bases generals reguladores dels processos temporals de l'Ajuntament de Mataró, que es troben a la pàgina web municipal.

## **7. SISTEMA DE SELECCIÓ I MODALITAT D'ACCÉS: CONCURS OPOSICIÓ LLIURE**

Constarà de les proves de caràcter obligatori que s'indiquen a continuació:

- a) **Prova de llengua catalana.** Si alguna persona no pot acreditar els coneixements de la llengua catalana mitjançant el certificat de nivell C1 (antic C) de la Junta Permanent de Català, o algun dels títols equivalents, realitzarà la/es prova/es corresponent/s. La prova de llengua catalana es qualificarà com a APTE/A o NO APTE/A essent, per tant, de caràcter eliminatori.
- b) **Prova de llengua espanyola:** Les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola i no acreditin els coneixements de llengua castellana hauran de realitzar la /les prova/es corresponent/s. La prova de llengua castellana es qualificarà com a APTE/A o NO APTE/A essent, per tant, de caràcter eliminatori.
- c) **Proves teòrico- pràctiques.** Les proves es basaran en el temari que es troba a l'annex d'aquestes bases i en l'avaluació de competències necessàries per desenvolupar les funcions generals i específiques descrites a les bases de la convocatòria

**c.1 Prova tipus test, de 50 preguntes amb quatre alternatives de resposta, sobre competències en tecnologies de la informació i la comunicació.** Les persones que presentin el **certificat ACTIC de nivell mitjà**, queden **exemptes** de realitzar-la. La data límit de presentació del certificat, és fins el mateix dia de convocatòria de la prova, però **prèviament** a la seva realització. La qualificació és **d'APTE/A o NO APTE/A** tenint per tant caràcter eliminatori. Per a la preparació i recerca de materials, podeu consultar: <http://acticweb.gencat.cat/ca/>.

**c.2 Prova tipus test de 50 preguntes amb quatre alternatives de resposta, sobre el temari.** La puntuació màxima a obtenir serà de **10 punts, essent la puntuació mínima requerida per superar-la de 5 punts.**

**c.3 Prova sobre les següents competències del lloc de treball:** capacitat per comprendre i cercar solucions adients de problemes o situacions, capacitat per treballar en entorns que requereixen atenció canviant, adaptabilitat. Consistirà en la realització d'una bateria de tests de tipus psicotècnic. La puntuació màxima a obtenir en aquesta prova, és de **10 punts, essent la mínima requerida per superar-la de 5 punts.**





**c.4 Supòsits pràctics sobre les funcions del lloc de treball, que plantejarà l'òrgan de selecció.** Es puntuarà sobre 10 punts i caldrà un mínim de 5 per superar-la. Es demanarà que la persona resolgui situacions equivalents a les que podria trobar-se en un dia de treball. A més dels coneixements demostrats, les proves pràctiques avaluaran les següents competències:

- Orientació al servei i a la ciutadania
- Habilitats de comunicació
- Rigor i qualitat
- Iniciativa i proactivitat
- Domini i actualització professional

**Les proves c.1, c.2 i c.3 es realitzaran el mateix dia, amb intervals de descans que permetin garantir un bon rendiment de les persones participants, però de forma consecutiva. No obstant, la correcció de cada prova queda condicionada a haver superat l'anterior.**

**d) Valoració de mèrits, d'acord amb el punt 8.5 de les bases generals, fins a un màxim de 10 punts.**

**d.1. Formació, fins un màxim de 4 punts**

- *Formació reglada.* Es tindrà en compte la titulació que presenti de grau igual o superior, sempre i quan no sigui la condició per accedir a la convocatòria i es consideri relacionada o rellevant pel lloc de treball.
- *Formació complementària:*

*General:* tota la relacionada amb les eines ofimàtiques d'ús habitual (word, excel, access, sistema operatiu Windows), procediment administratiu, prevenció de riscos laborals, primers auxilis i els cursos, seminaris i jornades que no es puguin considerar formació específica.

*Específica:* tota aquella formació relacionada amb l'atenció a les persones i la que tingui un contingut d'especialització en funcions de gestió administrativa, sempre que sigui aplicable a l'Administració Pública i formació en normativa aplicable que no formi part de l'apartat anterior.

El fet que l'òrgan de selecció no consideri una formació com a específica no comportarà la seva consideració automàtica com a general. L'òrgan decidirà si la classifica en alguna de les anteriors categories, o bé la descarta per irrellevant.

**d.2 Experiència professional, fins un màxim de 6 punts:**



- Experiència professional en qualsevol Administració Pública o a l'empresa privada, en un lloc de treball equivalent al que és objecte de convocatòria, a raó de 0,50 punts per any treballat o fracció igual o superior a 6 mesos, **fins un màxim de 3 punts**.
- Experiència professional a l'Administració Pública o a l'empresa privada, en tasques diferents de les incloses a l'apartat a), però relacionades amb el lloc de treball, a raó de 0,30 punts per any treballat o fracció igual o superior a 6 mesos, **fins un màxim de 2 punts**.
- Serveis prestats a l'Administració Pública o l'empresa privada, com a professional lliure o autònom, realitzant funcions o projectes directament relacionades amb les del lloc de treball, **fins un màxim de 3 punts**.

**d.3 Altres mèrits, fins un màxim d'1 punt:**

- Es valoraran els coneixements d'idiomes, sempre i quan siguin en un nivell superior al requisit de participació, segons l'equivalència amb els 6 nivells del marc europeu comú de referència. Si es presenten diversos certificats del mateix idioma, només es tindrà en compte el de nivell superior:

Nivell	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Puntuació	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6

- Es valoraran les pràctiques professionals, col·laboracions o voluntariat relacionades amb l'àmbit de la plaça objecte de la convocatòria, a raó de 0,10 punts i fins un màxim de 0,20 punts, sempre que no formin part d'un curs ja valorat o requisit d'accés.

**e) Entrevista personal**

Les persones aspirants que hagin superat les proves anteriors, seran ordenades de major a menor puntuació a partir de la nota que resulti del sumatori de les proves puntuables. Un cop ordenades, es convocarà tothom que tingui opció matemàtica a obtenir una de les places convocades.

Aquesta prova consistirà en la realització de qüestionaris i una entrevista, que mesuraran els trets de personalitat bàsics, i les competències per desenvolupar les seves funcions. Realitzats els qüestionaris, els elements explorats en aquests s'integraran i es contrastaran en la posterior entrevista per determinar l'adequació de la persona aspirant al perfil competencial exposat en aquestes bases.

En funció d'aquesta adequació, les persones aspirants seran puntuades entre 0 i 2 punts.

Les competències avaluades seran :

- Orientació a la ciutadania
- Habilitats comunicatives



Ajuntament de Mataró

- Resolució de Problemes
- Adaptabilitat /flexibilitat
- Treball en equip

L'entrevista personal tindrà una durada màxima de 45 minuts.

**f) Període de pràctiques o prova, d'acord amb el punt 8.7 de les bases generals vigents i tal com s'especifica a l'apartat de condicions de treball d'aquestes bases.**

## **8. ÒRGAN DE SELECCIÓ:**

**Membres titulars i suplents :**

**Presidenta:** Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de la Direcció de Recursos Humans de l'Ajuntament de Mataró.

**Vocals 1 i 2:** Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de l'Ajuntament de Mataró.

**Vocals 3 i 4:** Un/a tècnic/a especialista en la matèria d'una altre Administració, amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria.

**Secretària:** Un/a tècnic/a o administratiu/va de la Direcció de Recursos Humans de l'Ajuntament de Mataró.

## **9. LLISTES D'ESPERA.**

D'acord amb l'apartat 11 de les bases generals que regulen els processos selectius derivats de l'Oferta Pública modalitat lliure, aquelles persones que, com a mínim hagin superat una de les proves eliminatòries, podran formar part d'una llista d'espera per cobrir possibles vacants o substitucions de caràcter temporal.

**ANNEX:**

**TEMARI:**

1. La Constitució espanyola de 1978: estructura, principis generals, drets i deures fonamentals dels espanyols.
2. Organització territorial de l'Estat (I): Les comunitats autònomes. L'Estatut d'autonomia de Catalunya: estructura, continguts essencials i principis fonamentals. La Generalitat: competències exclusives, de desenvolupament legislatiu i executives.
3. Organització territorial de l'Estat (II): El municipi i la seva regulació jurídica. Organització i competències.
4. L'Administració pública: principis d'actuació a l'Administració pública: eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació.



## Ajuntament de Mataró

5. Submissió de l'Administració a la llei i al dret: Fonts del dret públic. La llei: classes de llei. El Reglament: concepte i classes.
6. L'acte administratiu: concepte, classes i elements. La motivació i la forma .
7. El procediment administratiu: principis generals. Les fases del procediment administratiu.
8. Els recursos administratius: Objecte i classes.
9. El pressupost municipal: Concepte, estructura i regulació.
10. Concepte d'Administració electrònica. Principis inspiradors.
11. La seu electrònica. L'assistència a les persones interessades en l'ús dels mitjans electrònics.
12. La interoperativitat a les Administracions Públiques.
13. Els drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions a partir de la llei 39/2015.
14. Registres i arxius. Concepte i validesa dels documents i còpies a partir de la llei 39/2015.
15. L'estructura organitzativa de la Funció Pública: classes de personal al servei de les entitats locals.
16. Sistemes d'accés i provisió a la funció pública local.
17. El Reglament orgànic de l'Ajuntament de Mataró: Concepte, òrgans de govern, atribucions, periodicitat de les sessions.
18. El Reglament orgànic de l'Ajuntament de Mataró: La participació ciutadana: concepte i mecanismes d'actuació.
19. El Reglament orgànic de l'Ajuntament de Mataró: el defensor del ciutadà.
20. Funcionament dels òrgans col·legiats locals. Convocatòria i ordre del dia. Actes i certificats d'acords. Règim de sessions.
21. Principis de la protecció de dades de caràcter personal.
22. Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades de caràcter personal.
23. La transparència en l'activitat pública.
24. Definició de govern obert. Els grups d'interès.
25. Principis bàsics de l'atenció ciutadana presencial.
26. Les fases de l'atenció personalitzada: acollida, desenvolupament del procés comunicatiu i comiat.
27. Principis bàsics de l'atenció telefònica.
28. Principis bàsics de l'atenció ciutadana a les xarxes socials.
29. L'atenció de queixes i reclamacions: el discurs assertiu; el discurs empàtic.
30. Habilitats, actituds i aptituds necessàries per treballar a una oficina d'atenció ciutadana municipal.
31. Riscos laborals associats a l'atenció a la ciutadania: prevenció.
32. La contractació administrativa: principis generals.
33. La contractació administrativa: classes de contractes administratius.
34. Les hisendes locals: classificació d'ingressos. Els impostos locals.
35. Les hisendes locals: classificació de despeses.
36. La responsabilitat civil i penal de les autoritats i del personal al servei de l'administració.
37. Codi ètic del servei públic de Catalunya.
38. El llenguatge administratiu com a llenguatge d'especialitat.
39. Criteris d'estil i de llegibilitat en la redacció administrativa.
40. Tipus de documents administratius. Definició i estructura.