

Temari de la categoria professional Telefonista (Grup D, Subgrup D1)

Tema 1

Organització administrativa de la Generalitat de Catalunya. Estructura administrativa bàsica dels departaments, les unitats directives i l'organització administrativa territorial. La competència administrativa. El sector públic de la Generalitat: definició i finalitat de consorci, fundació i empresa pública.

Tema 2

Estatut dels treballadors: drets i deures del personal laboral. Conveni col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya: classificació professional, retribucions bàsiques i complementàries, jornada, vacances, tipologia de faltes i les seves sancions dins del règim disciplinari, i modificacions substancials de condicions de treball.

Tema 3

El ciutadà i la ciutadana com a titular de drets davant l'Administració. Administració electrònica: concepte, principis, i els beneficis per a la ciutadania i per a les administracions. Dades de caràcter personal: definició, el dret a ser informat, el consentiment, el dret d'accés, el dret de rectificació i el dret de supressió.

Tema 4

La prevenció de riscos laborals: obligacions dels treballadors en matèria de prevenció de riscos. Seguretat i salut laboral: definició de risc laboral, definició d'accident laboral i les seves tipologies, i definició de malaltia professional. Definició i utilitat dels equips de protecció individual. Primers auxilis: protegir, avisar i socórrer.

Tema 5

La comunicació humana: el llenguatge com a mitjà de comunicació. Elements de la comunicació. Tipus de comunicació: oral, telefònica i escrita. Estils de comunicació: l'assertivitat. La comunicació amb usuaris amb alteracions en el llenguatge. Tècniques d'excel·lència en l'atenció telefònica: l'escolta activa; utilitats de les habilitats d'escolta activa (mostrar empatia, parafrasejar, paraules de reforç, resumir); la retroalimentació; dificultats en la comunicació. Terminals telefònics i consoles de operadora telefònica: tipus i funcions. Principis de seguretat i confidencialitat en les comunicacions telefòniques. Tipus de línies i serveis i classificació de les xarxes de telecomunicació. Els directoris telefònics: confecció, actualització i ús.

Tema 6

Conceptes informàtics bàsics: Processadors de textos, fulls de càlcul i bases de dades: creació, manteniment i consulta d'informació. Els serveis d'informació administrativa: informació general i particular a l'administrat. Internet i intranet: conceptes bàsics. Navegadors. Recerca d'informació. Correu electrònic.

Tema 7

Els drets de les persones interessades en un procediment administratiu: el concepte de persona interessada, el concepte de procediment administratiu; el dret d'identificació i compareixença.

Tema 8

El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya: organigrama i funcions. Dependències. Localització i funcionament. Distinció Departament de Salut – Institut Català de la Salut – Servei Català de la Salut/CATSALUT. El sector públic sanitari de Catalunya.

Tema 9

Competències del Departament de Salut i de la Secretaria de Salut Pública.

Tema 10

Actuacions a adoptar en cas d'emergència. Gestió de les trucades d'emergència.

Tema 11

Informació, assessorament i orientació dels serveis adreçats a la ciutadania: especial rellevància als serveis específics d'atenció als infants i adolescents.

Tema 12

La comunicació telefònica amb usuaris amb necessitats especials: habilitats comunicatives.

Tema 13

La Protecció de dades de caràcter personal. Dret de les persones interessades. Informació dels tractament de dades personals.

Tema 14

Estructura del Departament de Justícia: Àmbit d'actuació, organigrama, estructura territorial, funcions i competències del Departament de Justícia.

Tema 15

El Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: organigrama i competències. Funcions del servei d'atenció de trucades d'urgència i el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya.

En els processos d'estabilització que es convoquin pel sistema selectiu de concurs oposició en el marc de la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública, les proves selectives versaran exclusivament sobre els temes número 3, 4, 6, 10, 11, 12 i 13.