



BASES ESPECÍFIQUES PER A COBRIR MITJANÇANT CONCURS-OPOSICIÓ DUES PLACES D'ADMINISTRATIU/VA DE L'ESCALA ADMINISTRACIÓ GENERAL, SUBESCALA ADMINISTRATIU VACANTS A LA PLANTILLA DE PERSONAL FUNCIONARI DESTINADES A COBRIR EL LLOC DE GESTOR/A DE L'OAC

1. Objecte de la convocatòria

La provisió de dues places d'administratiu/va de l'escala administració general, subescala administratiu, vacants a la plantilla de personal funcionari, incloses a l'oferta pública d'ocupació 2021, mitjançant el sistema de concurs oposició, destinades a cobrir el lloc de treball de gestor/a de l'OAC.

2. Places convocades i funcions

Categoria: administratiu, grup C1

Règim jurídic: funcionari

Tipus de nomenament: funcionari de carrera

Jornada: completa

Funcions:

- Atendre, assessorar i informar a la ciutadania, empreses i altres organitzacions, mitjançant diferents canals que s'habilitin a aquest efecte (presencial, telefònic, postal o telemàtic en les seves diverses modalitats) sobre serveis i tràmits que realitza la Corporació, així com qualsevol altre assumpte de competència municipal o altres informacions o serveis d'interès per a la ciutadania.
- Tramitar i gestionar les sol·licituds de la ciutadania, empreses i organitzacions així com les queixes i/o reclamacions rebudes.
- Executar i implementar els plans i programes d'atenció a la ciutadania atenent les directrius del seu superior jeràrquic.
- Participar i contribuir en el correcte funcionament dels processos i tràmits que l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) porta a terme. Col·laborar amb les diferents àrees en l'elaboració i actualització dels formularis d'atenció, adaptant-los als diferents canals d'informació i vetllar per una adequada atenció al ciutadà.
- Assistir a la ciutadania en l'ús dels mitjans electrònics i l'expedició de còpies autèntiques com funcionaris/es habilitats/des.
- Vetllar per la confidencialitat de les dades de la ciutadania i de la informació que se li proporciona en ús dels serveis de l'OAC i sempre en el marc de les funcions i responsabilitats amb el lloc de treball.

3. Règim del procés selectiu

Aquesta convocatòria es regeix per les presents bases específiques i per les bases generals aprovades per la Junta de Govern Local de 30 de juliol de 2009, que han estat publicades al BOP número 190, de data 10.08.09, i en extracte al DOGC número 5452, de data 27.08.09.

4. Requisits de participació a la convocatòria

- a) Els que estableixen les bases generals aprovades per la Junta de Govern Local de 30 de juliol de 2009.
- b) Estar en possessió del títol de batxillerat o cicle formatiu de grau mitjà o equivalent
- c) Acreditar el nivell de llengua catalana de suficiència (C1)
- d) Acreditar el nivell de coneixement superior de llengua castellana

- e) Abonar els drets d'examen d'acord amb el que estableixen les ordenances fiscals pel grup C1

5. Sol·licituds, admissió d'aspirants i comissió de valoració

Es regirà conforme la base a les bases 5a, 6a i 7a de les bases generals indicades a l'apartat 3.

6. Procés selectiu

El procediment de selecció serà el concurs oposició. Sempre que la naturalesa de les diferents proves ho permeti, el tribunal garantirà l'anonimat en la seva realització i posterior correcció.

6.1. Procediment de selecció per concurs oposició

El procés selectiu consta de la fase oposició, fase concurs; i l'entrevista, si s'escau.

La puntuació definitiva del concurs oposició serà el resultat de sumar les puntuacions obtingudes en cadascuna de les fases.

A. Fase oposició

Consta de quatre proves de caràcter obligatori: una de teòrica, un exercici de coneixements de català, un exercici de coneixements de castellà i una prova pràctica.

a) Prova teòrica

Consisteix a respondre per escrit un qüestionari de 40 preguntes amb respostes alternatives, sobre el contingut del temari que consta a l'annex d'aquestes bases.

El temps per a la realització d'aquest exercici és de quaranta minuts.

L'exercici es valorarà de 0 a 10 punts i per a la puntuació d'aquesta prova s'utilitzarà la fórmula següent:

$$\text{Puntuació} = [(C - (E \times 0,25))/P] \times 10.$$

C= Respostes correctes.

E= Respostes errònies.

P= Total de preguntes.

La prova teòrica es valorarà sobre un màxim de 10 punts. La persona aspirant que no obtingui un mínim de 5 punts serà automàticament eliminada del procés selectiu.

b) Prova de coneixements de català

Consisteix en la realització d'un exercici que acrediti el coneixement de la llengua catalana de nivell de suficiència (nivell C1). Resten exempts d'aquesta prova els aspirants que hagin acreditat aquests coneixements d'acord amb la base general cinquena. La qualificació d'aquest exercici és d'apte/a o no apte/a.

c) Prova de coneixements de llengua castellana

Consisteix en la realització d'un exercici que acrediti el coneixement de la llengua castellana de nivell superior. Resten exempts d'aquesta prova els aspirants que hagin acreditat aquests coneixements d'acord amb la base general quarta i cinquena. La qualificació d'aquest exercici és d'apte/a o no apte/a.

d) Prova pràctica

Consisteix en la resolució d'un o més supòsits pràctics relacionats amb el contingut del temari que consta a l'annex d'aquestes bases.

Aquesta prova es valorarà sobre un màxim de 20 punts. La persona aspirant que no obtingui un mínim de 10 punts serà automàticament eliminada del procés selectiu.

El resultat final de la fase d'oposició serà la suma de les puntuacions obtingudes en el conjunt de les proves, i en cap cas podrà ser superior a 30 punts.

B. Fase de concurs

La documentació per a aquesta fase del procés selectiu, no serà necessari lliurar-la en el moment de presentar la sol·licitud. L'òrgan de selecció obrirà un període de presentació de documents, un cop iniciat el procés selectiu i prèviament a la fase de concurs, el qual serà publicat al web de l'Ajuntament del Masnou. Tot i això, només es comptabilitzaran els mèrits al·legats dels quals ja s'estigués en possessió en la data de finalització de la presentació de sol·licituds de participació en el procés selectiu, i mai els que s'hagi meritat amb posterioritat a aquesta data.

Aquesta fase és aplicable a les persones aspirants que superin la fase d'oposició.

Consisteix en la valoració dels mèrits al·legats i acreditats documentalment pels candidats/es, fins a un màxim de 7,5 punts, i de conformitat amb el barem i la forma d'acreditació dels mèrits següent:

1) **Expedient acadèmic.** Aquest apartat tindrà una valoració màxima de 1 punt.

Es valorarà estar en possessió d'altres titulacions acadèmiques reglades, de nivell igual o superior a l'exigida a la convocatòria, a raó de 0,50 punts per a cada titulació.

2) **Experiència professional.** Aquest apartat tindrà una valoració màxima de 3 punts.

2.a) Per serveis prestats a l'Administració pública o a l'empresa privada en un lloc d'igual o similar categoria i en funcions anàlogues a les de les places a cobrir, que es puntuen a raó de 0,05 punts per mes complet treballat.

2.b) Per serveis prestats a l'Administració local en un lloc d'igual o similar categoria i en funcions anàlogues a les de les places a cobrir, que es puntuen a raó de 0,10 punts per mes complet treballat. El període que computi com administració local no podrà computar com administració pública.

3) **Formació.** Aquest apartat tindrà una valoració màxima de 3,5 punts.

3.a) Formació específica: es valorarà la formació relacionada amb les funcions descrites a les bases de la convocatòria. Tindrà una valoració màxima de 1,75 punts.

3.b) Formació general: es valorarà la formació d'interès per a qualsevol lloc de treball de l'administració local de la mateixa o superior categoria. Tindrà una valoració màxima de 0,5 punts.

Formació	Número hores	Puntuació
Específica	0 a 50	0,35
	51 a 100	0,70
	101 a 150	1,05
	151 a 200	1,40
	>200	1,75
	0 a 50	0,10

General	51 a 100	0,20
	101 a 150	0,30
	151 a 200	0,40
	>200	0,50

L'acreditació de la formació es farà mitjançant fotocòpia de la certificació, amb especificació de l'entitat organitzadora, denominació del curs i durada del curs en hores o en crèdits. Queden excloses d'aquests apartats les formacions d'informàtica (software i hardware).

3.c) Altre formació. Tindrà una valoració màxima de 1,25 punts.

- Estar en possessió d'un nivell superior de català, 0,25 punts

- Estar en possessió de ACTIC (es valorarà el nivell més alt):

Nivell mitjà, 0,75 punts

Nivell avançat, 1 punt

La puntuació definitiva del concurs serà el resultat de sumar la puntuació de tots els mèrits.

C. Entrevista

Les persones aspirants que hagin superat totes les proves podran ser cridades, si el tribunal ho considera convenient, per realitzar una entrevista individual o grupal, la qual estarà dirigida a avaluar les competències professionals i idoneïtat dels/les aspirants amb relació a les places convocades. L'entrevista puntuarà un màxim del 3,75 punts.

Per a aquesta prova el tribunal podrà comptar amb personal expert en aquesta matèria.

Les competències a avaluar seran les següents:

- Orientació al servei a la ciutadania
- Capacitat d'aprenentatge
- Anàlisi i resolució de problemes
- Planificació / organització
- Treball en equip
- Iniciativa

La puntuació total del procés selectiu serà la suma de la fase oposició, la fase concurs, i l'entrevista, si es realitza.

7. Llista d'aprovat, proposta de nomenament, i presentació de documents

Es regirà conforme a les bases 12a i 13a de les bases generals indicades a l'apartat 3.

8. Presa de possessió i període de pràctiques

Es regirà conforme les bases 14a i 15a de les bases generals indicades a l'apartat 3.

9. Incidències i règim d'impugnacions i al·legacions

Es regirà conforme a les bases 16a i 17a de les bases generals indicades a l'apartat 3.

El Masnou,
[Firma01-01]

[Firma02-01]

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.
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. L'acte administratiu: l'eficàcia dels actes
8. L'acte administratiu: nul·litat i anul·labilitat
9. Els ciutadans davant l'Administració: drets i col·laboració.
10. El procediment administratiu: principis generals. Les fases del procediment administratiu.
11. El procediment administratiu: interessats. Identificació i signatura
12. El procediment administratiu: normes generals d'actuació
13. El procediment administratiu: termes i terminis
14. Drets dels interessats en el procediment administratiu.
15. Òrgans de les administracions públiques: abstenció i recusació
16. Els recursos administratius: objecte i classes.
17. Els recursos administratius: tipus de recursos
18. El servei públic: formes de gestió dels serveis públics locals.
19. El pressupost municipal: concepte, estructura i regulació.
20. Hisenda local: ingressos i despeses. Les ordenances fiscals.
21. Personal al servei de les administracions públiques. Drets i deures. Ordenació de l'activitat professional. Situacions administratives.
22. La funció pública local: selecció i provisió de llocs. Adquisició i pèrdua de la condició de funcionari.
23. La responsabilitat de les administracions públiques. Responsabilitat patrimonial. L'acció de responsabilitat. La responsabilitat de les autoritats i del personal al servei de les administracions públiques.
24. La contractació administrativa: concepte i fonts. Incidència del dret comunitari europeu. Principis bàsics de la Llei de contractes de les administracions públiques. Àmbit d'aplicació subjectiva. Classificació dels contractes i règim jurídic.
25. La selecció del contractista: formes i procediments d'adjudicació. Contingut i efectes dels contractes administratius: prerrogatives de l'Administració. La revisió de preus i l'equilibri financer. L'extinció dels contractes administratius: el compliment i la resolució.
26. La potestat sancionadora administrativa i el procediment sancionador.
27. Els béns de les entitats locals: el domini públic, ús i utilització. Els béns patrimonials.
28. Transparència de l'Administració. El dret d'accés a la informació pública. Obligacions de publicitat derivades de la normativa vigent de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
29. Protecció de dades personals. Règim jurídic vigent: principis de protecció de dades, drets de les persones.
30. Padró municipal d'habitants: Concepte. Tipus de tràmits, requisits i documentació necessària per a la seva tramitació.
31. Padró municipal d'habitants: Accés i cessió de dades del padró. Contingut i conservació del padró.
32. Funcionament electrònic del sector públic
33. Ordenança reguladora de l'Administració electrònica de l'Ajuntament del Masnou
34. Carta de serveis de l'Oficina d'atenció Ciutadana de l'Ajuntament del Masnou

35. Atenció ciutadana: acollida, informació i tramitació administrativa. Oficines d'atenció ciutadana, oficines d'assistència en matèria de registre, concepte, funcions.
36. Atenció ciutadana: atenció multicanal, atenció integral. Atenció presencial. Atenció telefònica. Atenció telemàtica.
37. Atenció presencial. L'acollida personalitzada: concepte, fases. Condicions per a una bona acollida. L'atenció telefònica: concepte, fases. Atenció a col·lectius específics. Tractament de situacions de conflicte.
38. Habilitats, competències i tècniques de comunicació en l'atenció ciutadana. L'assertivitat i l'empatia com a tècniques de comunicació. La capacitat d'escotar/l'escolta activa.
39. La comunicació: elements, fases. La importància de la retroalimentació (feed-back). Condicionants de context. Condicions per a una bona comunicació. Comunicació verbal i no verbal. El llenguatge. Comunicació escrita. Comunicació a l'administració. El llenguatge administratiu
40. Les relacions administració local-comunitat. La imatge de l'administració local.