

Temari de la categoria professional Porter (Grup E)

Tema 1

El ciutadà i la ciutadana com a titular de drets davant l'Administració. Administració electrònica: concepte i 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, i el dret de rectificació.

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, jornada, vacances, i tipologia de faltes i les seves sancions dins del règim disciplinari. La prevenció de riscos laborals: drets i obligacions dels treballadors en matèria de prevenció de riscos. El Pla d'Igualtat de Gènere de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Tema 3

L'atenció a les visites. Model d'atenció a la ciutadania i identificació de les persones visitants.

Tema 4

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

Tema 5

La comunicació humana: el llenguatge com a mitjà de comunicació. Elements de la comunicació. Tipus de comunicació: oral, telefònica i escrita. Comunicació verbal i no verbal. Barreres i dificultats en la comunicació. Estils de comunicació: l'assertivitat.

Tema 6

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.