

TEMARI D1 RECEPCIONISTA

A) Part general

Tema 1. 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. La comunicació amb usuaris amb alteracions en el llenguatge. Acollida i informació a l'usuari: regles bàsiques. El control d'entrada i sortida del personal i dels ciutadans que accedeixin al centre de treball.

Tema 2. 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. Els registres administratius: documents que es poden presentar i on es poden presentar.

Tema 3. 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; els drets relacionats amb les dades i els documents; els drets en la tramitació del procediment; el dret d'atenció, informació i defensa.

B) Part específica per a cada Departament

Part específica: Departament de Salut

Tema 1. El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya: organigrama, funcions i competències. Dependències. Localització i funcionament. Departament de Salut – Institut Català de la Salut – Servei Català de la Salut/CATSALUT. Actuacions a adoptar en cas d'emergència.

Part específica: Departament d'Economia i Hisenda (1 tema)

Tema 2. L'atenció a les visites. Model d'atenció a la ciutadania i als treballadors residents de l'oficina de l'administració de la Generalitat. Especificitats de l'atenció telefònica. Identificació dels visitants. Serveis de les oficines d'atenció ciutadana.

Part específica: Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència (1 tema)

Tema 3. Les competències interpersonals en l'entorn laboral: L'escolta activa i l'empatia, estils comunicatius i l'assertivitat.

Part específica: Departament de la Presidència (1 tema)

Tema 4. L'atenció al públic: acolliment i informació. Drets dels ciutadans a la informació. Funcions i actituds d'un/a recepcionista en un centre públic: atenció al públic, tramitació de documents, atenció telefònica. Tècniques de comunicació i atenció al públic. La resolució d'incidents i conflictes en el seu àmbit organitzatiu.

Part específica: Departament de Justícia (2 temes).

Tema 5. La Protecció de dades de caràcter personal, especialment en les persones menors d'edat. Dret de les persones interessades. Informació dels tractament de dades personals.

Tema 6. Estructura del Departament de Justícia: Àmbit d'actuació, organigrama, estructura territorial, funcions i competències del Departament de Justícia.

Part específica: Departament d'Interior (1 tema)

Tema 7. El Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: organigrama i competències. Les direccions generals i organismes autònoms que integren el Departament d'Interior: organigrama bàsic i competències de cadascuna d'elles. El 112.

Part específica: Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori (1 tema)

Tema 8. Els parcs naturals: identificació i funcions. Coneixement del maneig de petites centraletes telefòniques. Coneixement de les gestions referents a la venda de serveis i/o productes