

Ajuntament de Mollet del Vallès

Prova pràctica (8.1.4)

Convocatòria P9/2021

Treballes a la recepció i centraleta de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i durant la jornada has d'atendre diferents casos i qüestions relacionades amb les teves funcions.

Escull la resposta que consideris més adient a cada situació descrita.

1. A la recepció s'ha presentat un ciutadà molt molest per causa d'uns fets responsabilitat de l'Ajuntament. En la conversa el ciutadà ha anat pujant el to del seu enuig fins al punt de posar-se agressiu. Com consideres que cal respondre a aquest tipus de situacions?
 - a. Amb la mateixa agressivitat que les persones mostren per tal que baixin el seu to
 - b. **Amb calma i intentant explicar-los els fets i raonaments per tal que ens entenguin**
 - c. Dient-los de forma repetitiva que es tranquil·litzin
 - d. Deixant-los que continuïn cridant, fent que no els escoltem i esperant el moment de calma per poder intervenir.
2. L'ascensor de la recepció no funciona bé, què faries?
 - a. Desconnectaria la corrent i col·locaria un avís a la porta.
 - b. Avisaria al responsable de manteniment de l'edifici per tal que m'indiqui què haig de fer.
 - c. Em posaria en contacte amb l'empresa que gestiona el manteniment de l'ascensor.
 - d. **Comprovaria que no hi ha cap persona a dins, el desconnectaria, posaria uns cartells d'avís d'avaría, i avisaria als responsables de manteniment.**
3. Rebeu una trucada a la centraleta i us pregunten per l'estat d'un tràmit relacionat amb la llicència d'obertura d'un negoci a la ciutat. Què feu?
 - a. Derivo la trucada al servei de Contractació.
 - b. Derivo la trucada a Llicències Urbanístiques
 - c. Derivo la trucada a l'Empresa Municipal d'Activitats Econòmiques (EMAE)
 - d. **Cap de les respostes és vàlida**
4. En la relació diària amb la ciutadania, l'assertivitat ...
 - a. **permet exercir poder i autoritat sense abusar-ne**
 - b. és un estil de comunicació que pot resultar agressiu
 - c. permet manifestar les opinions del ciutadà
 - d. Totes les respostes són correctes
5. Un ciutadà s'adreça a la recepció per preguntar on pot trobar la informació de la convocatòria d'ajuts de menjador escolar i llibres d'enguany, què faries?
 - a. L'adreço al portal de transparència de l'Ajuntament on hi trobarà tota la informació
 - b. L'adreço al web municipal on trobarà totes les convocatòries
 - c. **L'adreço a la seu electrònica on, a més, hi podrà fer el tràmit electrònicament**



- d. L'adreço als serveis socials de l'Ajuntament perquè l'informin puntualment
6. Et trobes a la recepció de l'Ajuntament i veus com una nena de 10 anys ha caigut i està plorant perquè el terra està mullat i ha relliscat. Va acompanyada de la seva mare. Què fas?
- a. Et dirigeixes on està, li preguntes com està i tranquil·litges la mare i la filla. Avises ambulància.
b. Et dirigeixes on està, tranquil·litges mare i filla i preguntes com es troba. Si cal, avises 112 o serveis mèdics. Busques la senyal plegable per indicar que el terra és moll.
c. Busques una senyalització per indicar que el terra està mullat. Tranquil·litges la mare i avises el 112.
d. Avises la persona encarregada de la neteja i li demanes que posi un senyal plegable per indicar que el terra està mullat. Avises el 112 o serveis mèdics.
7. Dediques gairebé la meitat de la jornada a l'atenció telefònica. Quines són les fases i l'ordre d'aquestes en una atenció telefònica pròpia d'un servei a la ciutadania?
- a. Acollida, escolta i tancament
b. Acollida, escolta, resposta a la trucada, interlocució i tancament
c. Salutació, detecció de necessitats i resolució de problemes
d. Acollida, escolta, resolució o traspàs de la trucada i comiat
8. Un ciutadà et demana on pot trobar la informació municipal sobre el registre de grups d'interès. A on l'adreceu?
- a. Al portal de transparència
b. Al web municipal
c. A la seu electrònica
d. Cap de les respostes anteriors és correcta
9. Un ciutadà s'adreça a la recepció per formular una queixa en relació amb una atenció realitzada per la centraleta. Com atens la situació?
- a. Escolto les raons del ciutadà, li demano disculpes i ofereixo la possibilitat de formalitzar la queixa.
b. Li dono cita prèvia perquè presenti instància
c. Escolto les raons del ciutadà i li dono full de reclamació
d. Escolto les raons del ciutadà i ho derivo al personal de la centraleta
10. Quina d'aquestes actituds pot resultar negativa a l'hora d'atendre una persona a la recepció?
- a. Parlar amb veu alta
b. Escoltar amb interès
c. Deixar parlar
d. Confirmar les informacions rebudes



11. Ha començat una campanya de subvencions a les entitats ciutadanes i us pregunten per la informació de la convocatòria i la forma de presentació de les sol·licituds. En quin sentit informeu?
- a. Derivo la consulta al departament corresponent i els dono cita prèvia per tal que vinguin a sol·licitar la subvenció.
 - b. Informo que podran trobar tota la informació al web municipal i que la seva sol·licitud es podrà presentar presencialment o bé telemàticament
 - c. Informo que podran trobar la informació a la seu electrònica i que la sol·licitud de subvenció s'haurà de presentar a través de la seu electrònica
 - d. Informo que podran trobar la informació al web municipal de subvencions i que la sol·licitud l'hauran de presentar telemàticament a la seu electrònica.
12. La qualitat de l'atenció es pot mesurar i avaluar a través de diferents sistemes o metodologies, quin d'aquests no seria aplicable amb aquesta finalitat.
- a. Les enquestes de satisfacció.
 - b. El mètode Greenaway
 - c. El client misteriós (*mystery shopper*)
 - d. El model Servqual.
13. L'Ajuntament ofereix diferents canals per atendre i prestar serveis a la ciutadania, però què és una estratègia omnicanal de serveis i en què es distingeix de la multicanalitat?
- a. L'omnicanalitat ofereix diversos canals per a la prestació de serveis, mentre que la multicanalitat cerca ampliar el nombre d'usuaris per a cada canal existent.
 - b. L'omnicanalitat i la multicanalitat són estratègies idèntiques i no es distingeixen en res.
 - c. L'omnicanalitat és una estratègia de gestió on els canals funcionen coordinadament i de forma integrada, mentre la multicanalitat ofereix múltiples canals no necessàriament integrats i coordinats.
 - d. L'omnicanalitat és una estratègia multicanal que s'adapta a cada tipus d'usuari, mentre que la multicanalitat no distingeix entre tipus d'usuari.
14. En una conversa amb un ciutadà, per a què pot servir reformular o parafrasejar?
- a. Per assegurar que hem comprès bé el seu missatge
 - b. Per facilitar que l'interlocutor estigui més receptiu
 - c. Per atendre millor el seu problema o demanda
 - d. Totes les respostes són correctes
15. L'atenció a la recepció i la centraleta és un treball en equip, però això què vol dir?
- a. Que tothom ha de portar la mateixa càrrega de treball
 - b. Que tothom s'esforça diàriament en donar resposta a les demandes ciutadanes
 - c. Que tothom s'esforça de forma coordinada per una mateix objectiu.
 - d. Totes les respostes són correctes



16. Les cartes de serveis són un instrument de millora de la qualitat i suposen...

- a. l'establiment de compromisos de prestació
- b. la definició d'indicadors d'avaluació
- c. el compliment d'una obligació legal per part de l'administració
- d. **Totes les respostes són correctes**

17. L'escolta activa és un element indispensable en l'atenció a la ciutadania però, què és?

- a. **Una manera de comunicar-nos**
- b. Una competència auditiva
- c. Una habilitat de caràcter assertiu
- d. Totes les respostes són correctes

18. Quins d'aquests drets assisteix als ciutadans en la seva relació amb l'administració

- a. el dret a una bona administració i uns serveis públics de qualitat
- b. el dret a formular peticions davant de qualsevol institució pública, administració o entitat del sector públic
- c. el dret a tenir a disposició cartes de serveis
- d. **Totes les respostes són correctes**

19. En el moment d'acomiarar-se del ciutadà no és recomanable ...

- a. mantenir fins el darrer moment la mateixa amabilitat
- b. **toronar immediatament a les nostres tasques**
- c. acomiarar-se del ciutadà pel seu nom (si el sabem)
- d. seguir mostrand interès, un cop tractat l'assumpte

20. Quines d'aquestes competències o habilitats més pròpies de les tasques d'atenció al ciutadà que desenvolupa la recepció d'una administració pública?

- a. **Comprensió interpersonal, treball en equip i orientació al ciutadà**
- b. Gestió administrativa, treball en equip, aprenentatge permanent
- c. Gestió de dades, mediació, orientació a resultats i organització del treball administratiu
- d. Gestió del temps, gestió de queixes, coneixement digital, negociació i gestió eficient de recursos

21. Quin d'aquests continguts no són d'obligatòria publicació al Portal de Transparència de l'Ajuntament?

- a. **els canals disponibles per a la presentació de queixes, suggeriments i propostes**
- b. la relació de llocs de treball i el règim retributiu dels empleats públics
- c. l'organització institucional i l'estructura administrativa
- d. les resolucions de rellevància jurídica relatives a procediments administratius de l'àmbit de competència municipal



22. Un ciutadà ens pregunta per les dades demogràfiques de la ciutat, on l'adreces?

- a. A l'apartat anomenat *Mollet en xifres* de la seu electrònica
- b. A l'apartat de dades obertes del Portal de Transparència
- c. **A l'apartat anomenat *Mollet en xifres* del web municipal**
- d. L'informem que actualment no hi ha dades demogràfiques de la ciutat i l'adreço al servei de Població i Estadística per tal que l'informin

23. En el moment de rebre un ciutadà cal evitar...

- a. Prendre la iniciativa del contacte
- b. Adreçar-se al ciutadà pel seu nom (si el sabem)
- c. **Considerar que el ciutadà ve a demanar un favor**
- d. Somriure amb amabilitat i fer que se senti còmode

24. Quin dels següents models de gestió de la qualitat no són aplicables al sector públic?

- a. El Model EFQM (*European Foundation for Quality Management*)
- b. **L'esquema EBN (*European Benchmarking Net*)**
- c. Els sistemes de qualitat de la norma ISO 9001
- d. El Model CAF (*Common Assessment Framework*)

25. Quina de les següents afirmacions no és correcta?

- a. El ciutadà té dret a la protecció de les dades de caràcter personal
- b. **El ciutadà té dret a l'accés a les dades de caràcter interoperable mitjançant les plataformes d'intermediació de les administracions públiques**
- c. El ciutadà té dret a no aportar dades i documents ja aportats o elaborats per qualsevol administració
- d. El ciutadà té dret a l'obtenció i utilització de mitjans d'identificació i signatura electrònica previstos a la llei
- e. Totes són correctes