



PROVA PRÀCTICA

BORSA TREBALL TEMPORAL
AUXILIARS ADMINISTRATIUS/VES 2022

correccions

C2

CODI: _____



INSTRUCCIONS

- 1- Aquesta fase té caràcter eliminatori i la puntuació mínima per superar la prova és de **10 punts**. Sent la puntuació màxima de **20 punts**.
- 2- Cal escollir 2 casos pràctics dels 3 plantejats (cadascun val 10 punts). En cas de realitzar-ne 3, només es corregiran els 2 primers.
- 3- Els criteris de valoració que tindrà en compte el Tribunal seran:
 - Els coneixements acreditats relatius al contingut del temari i la capacitat per aplicar-los a situacions de la pràctica professional (90% del total de la puntuació).
 - L'estructuració i qualitat de l'expressió i de la presentació (6% del total de la puntuació)
 - La capacitat analítica i de síntesi (4% del total de la puntuació).
- 4- El termini per a la realització de la prova és de 2 hores.

SUPÒSIT PRÀCTIC 1

La gerent de l'empresa SOMS SL, la senyora Anna Vila Coll, va presentar telemàticament (registre d'entrada (RE) núm. 8123, de data 8 d'agost de 2022) una petició d'ocupació de via pública, per al dia 8 d'octubre de 2022, per a l'exposició de maquinària de la seva empresa. La sol.licitud forma part de l'expedient núm. 154/2022 d'ocupacions de via pública i és gestionat per l'Àrea de Qualitat Urbana de l'Ajuntament.

Es va constatar que la interessada no havia presentat el plànol del tram del carrer de Barris i Buixó, 55 afectat per l'ocupació, document necessari, d'acord amb la vigent Ordenança d'ocupació de la via pública de Palafrugell, per poder tramitar la sol.licitud, motiu pel qual la vostra cap de l'Àrea de Qualitat Urbana de l'Ajuntament us demana que, mitjançant un ofici de la regidora, la senyora Carla Puig Casadesús, li reclameu el document, que haurà de presentar telemàticament, amb els advertiments corresponents.



Resposta:

SOMS SL
Sra. Anna Vila Coll
avilac@somssl.com

Identificació

Títol: Llicència d'ocupació via pública C. de Barris i Buixó, 55
Núm. exp.: 154/2022 d'Ocupacions de via pública
RE: 8123
REF.: QU/XX

Senyora,

En relació amb la vostra sol·licitud de 8 d'agost de 2022, amb registre d'entrada núm. 8123, en què demaneu una ocupació de via pública en un tram del carrer de Barris i Buixó, 55, per al dia 8 d'octubre de 2022, per a l'exposició de maquinària de la vostra empresa, **us comunico que l'Àrea de Qualitat Urbana no en pot iniciar la tramitació perquè no heu adjuntat a aquesta sol·licitud el plànol de la superfície a ocupar.**

Així mateix, us informo que, de conformitat amb l'article 68.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions públiques, disposeu d'un termini de 10 dies hàbils, a comptar de l'endemà de la recepció d'aquest escrit, per presentar telemàticament el plànol esmentat a través del model d'instància genèrica que trobareu a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seu.palafrugell.cat/tramits/documents-genericis/instancia-generica>). Si no ho feu en aquest termini, es considerarà que desistiu de la vostra petició, prèvia resolució.

Atentament,

La regidora de Qualitat Urbana
[signatura digital (o al lateral)]

Carla Puig Casadesús

Palafrugell, a la data que consta a la signatura digital
(o no caldria si signatura digital)

SUPÒSIT PRÀCTIC 2

La gerent de l'empresa SOMS SL, la senyora Anna Vila Coll, va presentar telemàticament (registre d'entrada (RE) núm. 8123, de data 8 d'agost de 2022) una petició d'ocupació de via pública, per al dia 8 d'octubre de 2022, per a l'exposició de maquinària de la seva empresa. La sol.licitud forma part de l'expedient núm. 154/2022 d'ocupacions de via pública i és gestionat per l'Àrea de Qualitat Urbana de l'Ajuntament.

Es va constatar que la interessada no havia presentat el plànol del tram del carrer de Barris i Buixó, 55 afectat per l'ocupació, document necessari, d'acord amb la vigent Ordenança d'ocupació de la via pública de Palafrugell, per poder tramitar la sol.licitud, motiu pel qual se li va fer el requeriment del corresponent document en data 18 d'agost de 2022 (registre de sortida (RS) núm. 7258). En data 28 d'agost de 2022 (RE núm. 8869) va aportar la preceptiva documentació.

Verificada la documentació presentada, la tècnica de l'Àrea de Qualitat Urbana va emetre informe en data 5 de setembre de 2022, on constatava l'incompliment de l'Ordenança d'ocupació de la via pública i proposava la denegació de la llicència d'ocupació de la via pública a la Junta de Govern Local, la qual, en data 8 de setembre de 2022, va resoldre en el sentit de l'informe tècnic.

En base a tot això, la vostra cap a l'Àrea de Qualitat Urbana us demana que redacteu la corresponent notificació de l'acord de Junta de Govern a la interessada.



Resposta:

SOMS SL
Sra. Anna Vila Coll
avilac@somssl.com

Identificació

Títol: Llicència d'ocupació via pública C. de Barris i Buixó, 55
Núm. exp.: 154/2022 d'Ocupacions de via pública
RE: 8123
REF.: QU/XX

Senyora,

Per la present us notifico que, en relació amb la vostra sol.licitud d'ocupació de via pública (RE núm. 8123, de data 8 d'agost de 2022), la Junta de Govern Local, en sessió de data 8 de setembre de 2022, va aprovar, entre d'altres, els següents acords:

“Relació de fets

1. En data 8 d'agost de 2022 (RE núm. 8123), la senyora Anna Vila Coll, gerent que actua en representació de l'empresa SOMS SL, va presentar una sol.licitud de llicència d'ocupació de via pública per a l'exposició de maquinària de la seva empresa al carrer Barris i Buixó, 55 de Palafrugell el dia 8 d'octubre de 2022.
2. En data 18 d'agost de 2022 (RS núm. 7258), l'Ajuntament va efectuar un requeriment d'esmena de la documentació que havia aportat SOMS SL.
3. En data 28 d'agost de 2022 (RE núm. 8869) SOMS SL va aportar la documentació complementària sol.licitada.
4. En data 5 de setembre de 2022 la tècnica de l'Àrea de Qualitat Urbana va emetre informe on constatava l'incompliment de l'Ordenança d'ocupació de la via pública i proposava la denegació de la llicència d'ocupació de la via pública.

Fonaments de dret

Ordenança d'ocupació de la via pública de Palafrugell.

Acords

Primer.- Denegar a SOMS SL, d'acord amb el citat informe tècnic, l'atorgament d'una llicència d'ocupació de la via pública per a l'exposició de maquinària al carrer Barris i Buixó, 55 de Palafrugell el dia 8 d'octubre de 2022.

Segon.- Notificar aquest acord a SOMS SL”.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant del Jutjat Contenciós Administratiu de Girona en el termini de dos mesos, a comptar des del dia següent de la seva notificació.

Alternativament, i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes, a comptar des del dia següent al de la seva notificació.

En aquest cas no podreu interposar recurs contenciós administratiu fins que aquell hagi estat resolt expressament o s'hagi produït la seva desestimació presumpta pel transcurs d'un mes sense resolució expressa.

Tot això sense perjudici que pugueu interposar qualsevol altre recurs que estimeu procedent.



Atentament,

El secretari

Palafrugell, a la data que consta a la signatura digital.

SUPÒSIT PRÀCTIC 3

La senyora Mireia Martí, presidenta de l'AMPA "La Mainada feliç", es presenta a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Palafrugell perquè ha vist per les xarxes socials que l'Ajuntament ha convocat una subvenció dirigida a entitats i associacions per tal de realitzar activitats per nens i nenes de 8 a 12 anys.

Una vegada donada la informació la senyora Martí no està d'acord amb els requisits, la qual cosa provoca l'inici d'una tensa conversa entre la persona que l'atén i la usuària.

Preguntes:

1. A on trobaria la persona treballadora d'atenció ciutadana tota la informació oficial sobre la convocatòria de subvencions per tal d'informar a la senyora Martí? (màxim 1 punt)

[A la seu electrònica de l'Ajuntament de Palafrugell o fent una consulta l'àrea gestora de la subvenció.](#)

2. Quins documents hauria d'emplenar la senyora Martí per tal optar a la subvenció? (màxim 1 punt)

[Sol·licitud i altra documentació annexa que estigui estipulada en les bases de la convocatòria.](#)

3. En una comunicació presencial, a les oficines municipals, quins creus que són els elements que s'han de tenir en compte per tenir una conversa de qualitat?. Marca els que creguis que són correctes (màxim 2 punts).

- a. [Escoltar amb interès](#)
- b. Gesticular en excés
- c. [Resumir més d'una vegada el contingut de la conversa per tal de centrar el fil conductor](#)
- d. No mirar a l'interlocutor
- e. [Deixar parlar](#)
- f. Utilitzar negacions rotundes
- g. Expressions que denotin inseguretat

4. Quins creus que són els elements d'una bona atenció? Marca els que creguis que són correctes (màxim 2 punts)

- a. [Parlar en positiu](#)
- b. Els tecnicismes
- c. [Utilitzar el condicional](#)
- d. [Empatitzar](#)
- e. Frases de farciment
- f. Menyspreu o subestimació
- g. [Mostrar-se parcialment d'acord amb els arguments de l'altra persona](#)

5. a) Explica breument en què consisteixen aquestes dues tècniques assertives que s'utilitzen en l'atenció ciutadana (màxim 1,5 punts)
 - Tècnica del disc rallat



- Tècnica del banc de boira

b) Quina utilitzaries en el cas que et presentem i per què? (màxim 1,5 punts)

a) Tècnica del disc rallat

Repetir un missatge fins a comprovar que s'ha entès i acceptat. És útil quan l'altra persona no vol acceptar la solució o alternativa que se li planteja i no n'hi ha cap altra. És important no sortir del tema i no entrar en els possibles atacs personals o desqualificacions, i recordar que també es pot exercir el dret a negar alguna informació si cal: "Comprenem la seva molèstia d'haver d'esperar, però no és possible resoldre la seva consulta ara. Cal que esperi uns dies fins que tinguem aquestes dades..."

Tècnica del banc de boira

S'utilitza en situacions d'agressivitat, quan l'altra persona està tan enfadada que no vol ni sentir els arguments que se li exposen. En aquest context cal despertar l'interès inesperadament per un altre tema o acceptar parcialment les crítiques de l'usuari/a, per tal de fer baixar la guàrdia i poder reprendre una altra via de diàleg amb els nostres arguments o raons.

b) Utilitzaria