



## AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL

Selecció per a la creació d'una borsa de treball tècnics/ques auxiliars de Biblioteca

### **BASES QUE REGIRAN EL PROCÉS SELECTIU PER A LA CREACIÓ D'UNA BORSA DE TREBALL TEMPORAL DE TÈCNICS/QUES AUXILIARS DE BIBLIOTECA PER L'AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL.**

Per Resolució de l'Alcaldia número 2021/1156, de 25 de juny de 2021, es va aprovar la convocatòria concurs-oposició per a la creació d'una borsa de treball temporal de tècnics/ques auxiliars de biblioteca (grup C1) de l'Ajuntament de Palafrugell, el qual es regirà d'acord amb les següents Bases.

De conformitat amb el que estableix la normativa catalana i segons el que disposa també la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, en el seu article 97, els anuncis de la convocatòria s'han de publicar al BOP i al DOGC.

D'acord amb els articles 76 i 90 del Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals (RPEL), l'anunci es publicarà en el BOP, i es disposarà d'un termini de vint (20) dies naturals, perquè les persones aspirants puguin presentar les seves sol·licituds.

#### **Primera. Objecte de la convocatòria**

És la selecció per a la creació d'una borsa de treball temporal de Tècnics/ques Auxiliars de Biblioteca (C1).

Característiques:

#### 1. Funcions principals del lloc de treball:

1. Donar resposta a les necessitats i consultes dels usuaris/es.
2. Donar suport en la gestió del fons bibliogràfic.
3. Vetllar pel compliment de la normativa i altres tasques

#### 2. Condicions de treball

- Lloc de treball: Tècnic/a auxiliar de biblioteca.
- Grup titulació: C1
- Nivell de destinació: 18
- Règim jurídic: funcionari/a interí/na o personal laboral temporal en funció del nomenament o contractació.
- Retribucions: Les establertes a la relació de llocs de treball i al pressupost municipal.
- Jornada: En funció del nomenament o contractació

#### **Segona. Requisits dels aspirants, referits a la data de finalització del termini de presentació d'instàncies.**

- Tenir nacionalitat espanyola, ser nacional d'altres estats de la Unió Europea, o els seus cònjuges no separats de dret, i els seus descendents. Tenir la nacionalitat d'aquells estats que els sigui d'aplicació la lliure circulació de treballadors, o tenir residència legal a

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)

Tel. 972 61 31 00 · [ajuntament@palafrugell.cat](mailto:ajuntament@palafrugell.cat) · [www.palafrugell.cat](http://www.palafrugell.cat)

l'estat espanyol. Tot l'anterior, en les condicions de l'article 57 del text refòs de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, aprovat pel Reial Decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, i normativa complementària.

- Tenir capacitat funcional per al desenvolupament de les tasques..
- Tenir entre 16 anys i l'edat màxima de jubilació forçosa.
- Estar en possessió d'algun dels següents títols: Cicle formatiu de grau mitjà, batxillerat o equivalent. En el cas de títols equivalents o d'altres estats membres de la Unió Europea, les persones aspirants hauran d'acreditar documentalment l'equivalència o el reconeixement per l'estat espanyol.
- No haver estat separat/da mitjançant expedient disciplinari del servei de qualsevol de les administracions públiques o dels òrgans constitucionals o estatutaris de les comunitats autònomes, ni trobar-se en inhabilitació absoluta o especial per a treballs o càrrecs públics per resolució judicial, per a exercir funcions similars en les que s'hagi estat separat o inhabilitat. En el cas de ser nacional d'altre estat, no trobar-se inhabilitat o en situació equivalent ni haver estat sotmès a sanció disciplinària o equivalent que impedeixi, en el seu estat, en els mateixos termes, l'accés al treball públic.
- Acreditar coneixements de llengua catalana equivalents al nivell de suficiència de català (certificat nivell C1) de la Direcció General de Política Lingüística o equivalent d'acord amb el Decret 161/2002 i l'Ordre PRE/228/2004. Les persones aspirants que no acreditin documentalment dit nivell hauran de superar la corresponent prova. Els nacionals membres d'altres estats, hauran de demostrar coneixements suficients de castellà.
- No trobar-se afectats/des per cap causa d'incapacitat o d'incompatibilitat.
- Acreditar no estar registrat al Registre de Delictes de naturalesa sexual, o en el seu defecte, autoritzar a l'ajuntament de Palafrugell per dur a terme les consultes necessàries a altres administracions públiques amb la finalitat d'obtenir-ne la certificació.

### **Tercera. Presentació d'instàncies**

- Instàncies: Les instàncies sol·licitant prendre part en el procés de selecció, d'acord amb el model que es pot trobar a la seu electrònica de l'Ajuntament de Palafrugell, seran adreçades al senyor alcalde, i les persones aspirants hauran de manifestar que reuneixen totes i cadascuna de les condicions exigides en les presents bases, referides sempre a la data d'expiració del termini assenyalat per a la presentació d'instàncies.
- Mitjà de presentació: La presentació de la sol·licitud serà únicament admesa per via electrònica segons consta a l'article 6.f.g del Reglament d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Palafrugell. Per a la presentació de la sol·licitud serà necessari identificar-se mitjançant identificació electrònica  
<https://seu.palafrugell.cat/informacio-municipal/ofertes-de-treball>

Sense perjudici de la seva presentació en qualsevol de les formes previstes per la legislació de procediment administratiu.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)  
Tel. 972 61 31 00 · [ajuntament@palafrugell.cat](mailto:ajuntament@palafrugell.cat) · [www.palafrugell.cat](http://www.palafrugell.cat)

- Termini de presentació: Finalitzarà transcorreguts 20 dies naturals des de la publicació de la convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Girona i a la seu electrònica de l'Ajuntament de Palafrugell ([www.palafrugell.cat](http://www.palafrugell.cat)).
- Documentació que cal adjuntar a la instància. Original o fotocòpia de:
  - Model de sol·licitud de participació en processos selectius, amb la relació de mèrits al·legats degudament omplert  
<https://seu.palafrugell.cat/images/documents/tramits/form-participacio-processos-selectius.pdf>
  - Currículum vitae.
  - Titulació acadèmica per optar a la convocatòria. En el cas de títols equivalents o d'altres estats membres de la Unió Europea, les persones aspirants hauran d'adjuntar el document oficial de la seva equivalència o del seu reconeixement per l'Estat Espanyol.
  - Si es posseeix, certificat de coneixements de llengua catalana exigít o document equivalent.
  - Documentació acreditativa de la resta de requisits i mèrits que s'al·leguin.

Amb la presentació de la instància, les persones aspirants queden assabentades i donen el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per a la gestió del procés selectiu i per a la resta de la tramitació de l'expedient, d'acord amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal. Per tal de donar compliment a les obligacions de publicació i notificació, els aspirants autoritzen a fer difusió del seu nom, cognoms i quatre xifres numèriques del DNI o document substitutori, a través de mitjans telemàtics als efectes de donar publicitat de les actuacions del procediment de selecció.

#### **Quarta. Llista de persones admeses i excloses. Òrgan de selecció.**

1. Un cop finalitzat el termini de presentació d'instàncies i fetes les comprovacions oportunes, dins el termini d'un mes, l'alcalde aprovarà la llista de persones aspirants admeses i excloses, concedint un termini de deu dies hàbils per a esmenes i possibles reclamacions. Les al·legacions seran resoltes en el termini màxim de deu dies des de la finalització del termini per presentar-les, transcorregut el qual sense que s'hagi dictat resolució, s'entendran desestimades. En el cas que no se'n presentin s'entendrà elevada a definitiva la llista provisional.
2. A la mateixa resolució, l'alcalde determinarà la composició de l'òrgan de selecció i el lloc, dia i hora de constitució d'aquest i de començament del procés selectiu, al qual s'entendran cridades totes les persones aspirants admeses.
3. Totes les notificacions es faran per mitjà d'anuncis que es publicaran a efectes de notificació ÚNICAMENT a la seu electrònica de l'Ajuntament, a la qual es pot accedir a través del web de l'Ajuntament: [www.palafrugell.cat](http://www.palafrugell.cat). Per tant, no es notificarà personalment als aspirants la resolució d'admissió i fixació de la data de les proves selectives.
4. El Tribunal qualificador es constituirà de la manera següent:

- President/a: Coordinador de l'àmbit de Serveis a les Persones
- Secretari/a: Un empleat/da de l'àrea de Secretaria.
- Vocals:
  - o El Director de la Biblioteca de Palafrugell
  - o Un representant del Sistema de lectura pública
  - o Un membre designat per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.

No és membre del Tribunal qualificador, però podrà estar present en el procés de selecció com a observador, una persona proposada pels representants dels treballadors, que actuarà amb veu i sense vot.

La designació dels membres del Tribunal qualificador inclourà la dels respectius suplents.

L'abstenció i recusació dels membres del Tribunal s'ha d'ajustar al que preveuen els articles 23 i 24 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

El Tribunal Qualificador no podrà constituir-se ni actuar, sense l'assistència de més de la meitat dels seus membres, ja siguin titulars o suplents, i les decisions s'adoptaran per majoria de vots, essent indispensables presencialment a la convocatòria el President i Secretari.

El Tribunal queda facultat per resoldre qualsevol incident, dubte o discrepància que pugui produir-se durant el procés selectiu i interpretar les presents bases, i podrà alterar l'ordre de les proves si convé al procés selectiu.

El Tribunal podrà disposar la incorporació a les seves tasques d'assessors/es especialistes, per a totes o alguna de les proves.

### **Cinquena. Desenvolupament del procés selectiu**

La selecció es portarà a terme per: Concurs-Oposició.

#### **A) Fase de realització de les proves. (puntuació màxima 50 punts)**

##### 1er exercici (20 punts). Prova Teòrica.

Prova de coneixements teòrics. Consistirà en respondre a 20 preguntes tipus test relacionades amb el temari, per cada resposta correcta s'obtindrà 1 punt. El dia de la prova, el Tribunal decidirà si les respostes incorrectes resten puntuació. La durada màxima per la realització de la prova serà de 60 minuts.

Aquest exercici té caràcter eliminatori, la puntuació mínima per superar l'exercici és de 10 punts i la màxima de 20 punts.

##### 2r exercici (30 punts). Prova Pràctica.

Prova de coneixements pràctics. Consistirà en una prova escrita sobre un cas pràctic, a partir del qual aplicar els continguts del temari annex. La durada màxima per a la realització de la prova serà de 90 minuts. Aquesta prova té caràcter eliminatori, la puntuació mínima per superar aquesta prova és de 15 punts i la màxima de 30 punts.

Els criteris de valoració que tindrà en compte el Tribunal per valorar aquests casos 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).

#### Prova de coneixement de llengua catalana.

Per tal d'avaluar el compliment del requisit de coneixement de la llengua catalana s'efectuarà una prova en la que s'avaluarà el coneixement de les tres habilitats d'expressió escrita, comprensió oral i comprensió lectora corresponent al nivell exigít en els requisits d'accés, mitjançant les proves disposades per l'òrgan de selecció amb l'assessorament de tècnics competents en matèria de normalització lingüística.

El temps per realitzar aquest exercici es determinarà per l'òrgan de selecció amb l'assessorament tècnic pertinent.

La prova serà eliminatòria i qualificada d'apte o no apte.

Restaran exempts de realització d'aquesta prova les persones aspirants que hagin presentat juntament amb la sol·licitud una fotocòpia compulsada del certificat del nivell exigít de català o una altre certificat o titulació equivalent, d'acord amb l'Ordre PRE/228/2004, de 21 de juny (modificada per les Ordres VCP/13/2007 i VCP/17/2008).

També n'estaran exemptes les persones candidates que durant els dotze mesos anteriors a la data de finalització del termini de presentació d'instàncies, hagin participat en processos de selecció de personal de qualsevol de les administracions públiques catalanes, sempre que hi hagués establerta una prova de coneixements de llengua catalana del mateix nivell, i l'haguessin superat. En aquest cas, en la instància caldrà sol·licitar l'exempció de la prova de català, indicant el procés selectiu en què es va qualificar d'apte en la prova de coneixements de llengua catalana.

Des de l'Ajuntament es posaran tots els mitjans per garantir l'anonimat en la correcció de les proves del procés selectiu. El fet que un/a candidat/a posi el nom, el DNI o alguna altra dada que l'identifiqui a les proves, serà motiu d'exclusió.

### **B) Fase de valoració de mèrits ( puntuació màxima 50 punts)**

#### **A) Experiència professional (fins a 20 punts)**

Experiència en la realització de les funcions del lloc de treball en una administració pública, independentment del grup de titulació.	<b>0,40</b> punts per cada mes complert treballat, amb un màxim de 15 punts. Nota: Per acreditar aquesta puntuació cal aportar informe o certificat de l'administració acreditant els extrems a valorar i els períodes temporals
Experiència en la realització de les funcions del lloc de treball en una entitat o empresa privada, independentment del grup de titulació.	<b>0,20</b> punts per cada mes complert treballat, amb un màxim de 5 punts. Nota: Per acreditar aquesta puntuació cal aportar informe o certificat de l'empresa o entitat acreditant

## B) Formació (fins a 10 punts)

Altres títols acadèmics: per altres títols acadèmics que tinguin relació directa amb el lloc de treball objecte de la convocatòria.

Disposar d'un cicle formatiu de grau superior o equivalent relacionat amb les funcions del lloc de treball.	2 punts per cada un, amb un màxim de 2 punts
Disposar de diplomatura, grau o equivalent amb l'àmbit de la biblioteconomia, documentació o humanitats (No es valorarà la titulació aportada com a requisit d'accés).	4 punts per cada un, amb un màxim de 4 punts

Assistència a cursos: per l'assistència a cursos relacionats amb les funcions assignades al lloc de treball. No podran ser valorats aquells cursos dels quals no s'hagi aportat el corresponent certificat explicitant les hores realitzades (fins un màxim de 3 punts).

Haver realitzat altres cursos relacionats amb les funcions assignades al lloc de treball, d'acord amb l'escala següent, en els últims 10 anys (amb la data límit de la data del termini de presentació d'instàncies).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per cursos, jornades o sessions de durada inferior a 10 hores, <b>0,2</b> punts per cada un.</li> <li>Per cursos, jornades o sessions de durada entre 11 i 20 hores de durada, <b>0,4</b> punt per cada un.</li> <li>Per cursos, jornades o sessions de durada entre 21 i 45 hores de durada, <b>0,6</b> punts per cada un.</li> </ul>
Per cursos, jornades o sessions, relacionat amb les funcions assignades al lloc de treball, de durada de més de 45 hores de durada.	<b>0,8</b> punts per cada un.

Certificació ACTIC: per l'acreditació del certificat d'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació (ACTIC), fins a un màxim d'1 punt, segons l'escala següent:

Per estar en possessió del certificat ACTIC nivell bàsic	<b>0,5</b> punts
Per estar en possessió del certificat ACTIC nivell mitjà	<b>1</b> punts.

## C) Entrevista personal (puntuació màxima 20 punts)

Consistirà en mantenir una entrevista personal amb les persones aspirants no eliminades, per constatar els següents aspectes:

- Trajectòria i motivació personal
- Competències: Aprenentatge permanent, Orientació al servei i al ciutadà, Planificació i organització del treball, Treball en equip, Visió global.

Serà una entrevista per competències o d'incidents crítics. Es tracta d'una metodologia que té per objectiu obtenir evidències de comportament professional en la trajectòria passada dels candidats que

permetin valorar la presència de les cinc competències esmentades que l'Ajuntament ha determinat com a claus per el desenvolupament del lloc objecte d'aquesta convocatòria. Serà realitzada per un professional expert en aquesta metodologia i tindrà una durada de entre 30 i 50 minuts.

L'assistència a l'entrevista personal forma part del procés selectiu, concretament de la fase de concurs, i en conseqüència és obligatòria. Només hi haurà una convocatòria per l'entrevista personal. En cas de no assistència la persona aspirant quedarà exclosa del procés selectiu, excepte causa de força major degudament acreditada.

### **Sisena. Qualificació del procés selectiu**

La qualificació de les persones aspirants no eliminades, serà la suma resultant de les puntuacions obtingudes en cadascuna de les fases. La puntuació es donarà amb dos decimals.

### **Setena. Resultat del procés**

Acabat el procés selectiu l'òrgan de selecció, declararà aprovades en el procés, les persones aspirants no eliminades, i farà la proposta de constitució de la borsa de treball, segons l'ordre de puntuació obtingut, per tal de realitzar els nomenaments d'interins segons les necessitats de la corporació, en places de categoria similar a l'objecte de la convocatòria.

### **Vuitena. Borsa de treball**

Les persones aprovades passaran a formar part de borsa de treball anomenada Borsa de Tècnic/Tècnica auxiliar de biblioteca segons l'ordre de puntuació obtinguda tal i com hagi proposat l'òrgan de selecció.

El funcionament de la borsa es regirà per les següents normes:

1. Vigència de la borsa: la durada de la borsa serà de dos anys des de la data en què es constitueixi. No obstant això, s'entendrà automàticament cancel·lada quan cap persona tingui disponibilitat per a acceptar una oferta, i no s'hagi produït la seva ampliació de conformitat amb el criteri 5è. La cancel·lació de la borsa es comunicarà per correu electrònic a totes les persones aspirants. Transcorregut el termini de vigència podrà autoritzar-se la seva pròrroga durant el temps necessari per la constitució d'una nova borsa.

2. Les persones aspirants són les responsables de mantenir actualitzades les seves dades de contacte.

El contacte serà telefònic, amb dos intents en hores diferents. Si a la segona trucada no s'ha pogut establir el contacte, es trucarà a la següent persona. Les persones que ho prefereixin poden sol·licitar que se'ls enviï un correu electrònic en substitució de la trucada. En aquest cas, el correu s'haurà de contestar l'endemà del dia en què s'hagi enviat (en cas contrari, s'entendrà rebutjada l'oferta). La no localització per una vegada no comportarà canvis en la situació d'actiu de la persona aspirant. Si en una segona ocasió no fos possible contactar aquella persona, passaria automàticament a la situació d'inactiu.

Si una persona rebutja una oferta, aquesta es proposarà a la següent persona en ordre de puntuació, i així successivament. El rebuig d'una primera proposta no comportarà cap modificació en la seva situació a la borsa, el rebuig d'una segona proposta comportarà que la persona passi a l'últim lloc de borsa.

3. Avaluació del personal interí: en finalitzar el contracte/nomenament interí, la direcció d'àrea o coordinació d'àmbit, faran una avaluació del desenvolupament del lloc de treball.

Si la persona contractada/nomenada obté un resultat de no satisfactori, s'obrirà un període d'audiència d'una setmana, després del qual es podrà acordar l'exclusió de la borsa. Si no s'acordés l'exclusió, l'aspirant passarà a ocupar l'últim lloc de la llista d'interinatge.

4. Quan existeixi la necessitat de nomenar/contractar una persona, l'oferta s'adreçarà al personal de la borsa per ordre de puntuació, de més a menys.

5. Ampliació de la borsa: en el cas que no hagi finalitzat el termini de duració de la borsa i les persones que hi restin siguin insuficients per cobrir la demanda de treball de l'Ajuntament, es podrà convocar un nou procés selectiu per ampliar el nombre de persones inscrites a la borsa. Aquest procés haurà de mantenir els criteris d'admissió d'aspirants, així com la puntuació de mèrits i capacitat de la convocatòria originària de la borsa.

#### **Novena.- Nomenament o contractació**

Les propostes de nomenament o contractació es faran d'acord amb l'ordre de la borsa i la disponibilitat dels/les integrants. No obstant això, quan s'encadenin nomenaments o contractacions pel mateix motiu o diferent, en una mateixa adscripció, tindrà preferència la persona que estigui nomenada o contractada en el primer dels nomenaments o contractacions.

Els proposats per al nomenament/contractació hauran d'estar en disposició de prendre possessió i incorporar-se a les seves funcions el dia que se'ls convoqui per fer-ho, llevat de causa de força major documentada fefaentment.

Un cop efectuat el nomenament o la contractació, l'aspirant nomenat/contractat disposarà d'un termini de 5 dies per aportar la documentació original acreditativa de la titulació presentada per optar a la convocatòria i també de la documentació acreditativa del coneixement de català.

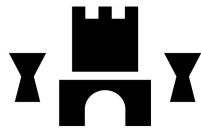
El nomenament o la contractació inclourà una clàusula establint un període de prova de tres mesos, dins del qual es podrà produir el cessament per causes motivades d'inadequació a les exigències professionals del programa d'actuació al que s'adscriuen els nomenaments o les contractacions.

#### **Desena. Incidències**

Les presents bases i convocatòria podran ser impugnades de conformitat amb el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques.

Contra la convocatòria i les seves bases, que esgoten la via administrativa, es podrà interposar pels interessats recurs de reposició en el termini d'un mes davant l'òrgan que les ha aprovades, previ al





**ajuntament de  
palafrugell**

contenciós-administratiu en el termini de dos mesos davant el Jutjat contenciós-administratiu, a partir del dia següent al de publicació. (article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa-administrativa).

En tot allò no previst en les bases serà d'aplicació el Reial Decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic, el Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic de la Llei de la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, el Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, el Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals, el Decret 161/2002, de 11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i de l'aranès en els processos de selecció de personal i provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases del règim local; i el Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, i el Decret 214/1990, pel qual s'aprova el reglament de personal al servei dels ens locals.

Josep Piferrer Puig  
Alcalde

## ANNEX: TEMARI

Tema 1. El Manifest de la Unesco i la biblioteca pública a Catalunya.

Tema 2. La Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.

Tema 3. El Mapa de Lectura Pública. Equipaments al Baix Empordà.

Tema 4. Els Serveis de la biblioteca pública. Situació actual i tendències. Serveis presencials i en línia.

Tema 5. La biblioteca pública. Organització general, seccions, serveis i tasques.

Tema 6. El servei de préstec a la biblioteca. Condicions i característiques. El servei de préstec interbibliotecari.

Tema 7. Formació d'usuaris a la biblioteca pública. Relació amb les escoles de Palafrugell. L'àrea infantil de la biblioteca pública : objectius, espais, fons i activitats.

Tema 8. La biblioteca pública 2.0, webs de l'equipament i xarxes socials.

Tema 9. El fons. Procediment tècnic dels documents. Organització i ordenació del fons.

Tema 10. La col·lecció local. Materials, organització i difusió. El cas de Palafrugell.

Tema 11. L'agenda d'activitats de la biblioteca i el foment a la lectura. Treball transversal amb les entitats.

Tema 12. Els equipaments i esdeveniments culturals de Palafrugell. L'arteca: funcions bàsiques i característiques.

Tema 13. Atenció ciutadana. Atenció integral: personal, telefònica i telemàtica. Atenció al públic culturalment divers. Detecció i tractament de situacions conflictives.

Tema 14. Drets de la ciutadania. La protecció de dades de caràcter personal a les administracions públiques. Les cartes de serveis. Transparència, accés a la informació i al bon govern.

Tema 15. La funció pública local: selecció i provisió de llocs. Adquisició i pèrdua de la condició de funcionari. Drets i deures del personal al servei de l'Administració pública. Règim d'incompatibilitats del personal al servei de l'Administració pública. Les relacions laborals i els convenis col·lectius. Igualtat efectiva entre homes i dones.