



Ajuntament de Pineda de Mar

<i>Document</i>	<i>Expedient</i>	<i>Data</i>	<i>Segell</i>
141353/2021	10790/2021	24-11-2021	

Recursos HumansC071

Procediment
D222 Concurs- Oposició

Codi de verificació



4W4P29115T611T470706

Bases reguladores de la convocatòria per a la selecció de 1 plaça de la plantilla de personal laboral de l'Ajuntament de Pineda de Mar, del Grup de classificació E- Subalterns (Agrupació Professional), amb la modalitat d'accés lliure mitjançant sistema selectiu de concurs- oposició.

PRIMERA. OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA

Aquestes bases tenen per objecte la regulació del procediment per a la selecció, pel sistema de concurs oposició lliure, d'1 plaça de la plantilla de personal laboral de l'Ajuntament de Pineda de Mar, del Grup de classificació E- Subalterns, vacants a la plantilla de personal laboral de l'Ajuntament de Pineda de Mar, dotades amb les retribucions assenyalades en el Pressupost aprovat per la Corporació, incloses en l'oferta pública de l'any 2018, dotada amb les retribucions assenyalades en el Pressupost aprovat per la Corporació, segons acord de la Junta de Govern Local de data 19 de novembre de 2018.

En tot allò no previst a les presents bases, i no les contradiguin, s'estarà a allò disposat a les Bases generals, les quals van ser aprovades per aquesta Corporació, publicades íntegrament al Butlletí Oficial de la Província (núm. 107, de data 5 de maig de 2010) i anunciades al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (núm. 5631).

SEGONA. CONDICIONS DEL LLOC DE TREBALL

Les condicions dels diferents llocs de treball objecte del present procés de selecció són les següents:

LLOC DE TREBALL: Subalterns

GRUP: E

RÈGIM: laboral

JORNADA DE TREBALL: 35 hores setmanals

RÈGIM RETRIBUTIU:

SALARI BASE: 8.408,12€/any

CD: 13

CE: 6.864,76 €/any

TERCERA. FUNCIONS BÀSIQUES DEL LLOC DE TREBALL



Ajuntament de Pineda de Mar

Les funcions bàsiques dels llocs de treball a proveir són les següents:

1. Vigilar i custodiar les aules, oficines, centres i equipaments de les diferents dependències municipals.
2. Controlar l'entrada de les persones alienes al centre o instal·lació, atendre les seves demandes i orientar-les al departament on han de dirigir-se. Vigilar el comportament dels usuaris.
3. Obrir i tancar les portes d'accés d'acord amb l'horari del centre o de l'equipament, les activitats realitzades, col·laborant per al bon desenvolupament de les entrades i sortides.
4. Custodiar les claus de l'edifici que li siguin confiades per la direcció del centre i l'ajuntament.
5. Fer complir la normativa del centre o equipament en relació al manteniment de la instal·lació.
6. Supervisar els Serveis Generals, les dependències i equipaments i comunicar les anomalies observades a la direcció o responsable superior.
7. Tenir cura dels espais del centre (neteges interiors, exteriors, rec i poda de plantes) i realitzar tasques de manteniment de les instal·lacions (electricitat, lampisteria, fusteria, entre d'altres).
8. Controlar diàriament les condicions de les instal·lacions i comunicar al superior jeràrquic qualsevol incidència.
9. Petites tasques d'oficina (fotocòpies, llistat senzills...)
10. I d'altres que, amb caràcter general, els siguin atribuïdes segons la seva categoria.

QUARTA. REQUISITS DE LES PERSONES ASPIRANTS

4.1 Per prendre part en aquesta convocatòria, els aspirants han de reunir els requisits següents:

a) Tenir la nacionalitat espanyola o la nacionalitat d'un Estat membre de la Unió Europea, la d'un Estat amb tractat internacional subscrit per la Unió Europea i ratificat per Espanya, al qual sigui aplicable la lliure circulació dels/les treballadors/-es.

El què s'estableix en el paràgraf anterior també serà d'aplicació al cònjuge dels espanyols i dels nacionals d'altres Estats membres de la Unió Europea, sempre que no estiguin separats de dret, així com als seus descendents i als del seu cònjuge, sempre que no estiguin separats de dret, menors de 21 anys o majors d'aquesta edat que visquin al seu càrrec.

En qualsevol cas, els/les aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola han d'acreditar documentalment la seva nacionalitat.

b) Estar en possessió del certificat d'escolaritat o certificat ESO.

c) Acreditar el nivell bàsic en llengua catalana: Certificat de nivell bàsic A2 .

d) Haver complert els 16 anys d'edat en la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds i no excedir de l'edat establerta com a màxima de jubilació forçosa legal per l'accés a l'ocupació pública.

e) No patir cap malaltia ni estar afectat per cap limitació física o psíquica que sigui incompatible amb el desenvolupament de les funcions corresponents. Els aspirants que tinguin la condició de disminuïts hauran d'adjuntar a la instància el certificat de l'equip oficial de valoració de disminucions que depèn de l'Institut



Ajuntament de Pineda de Mar

Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) que acrediti aquesta condició i la capacitat d'exercir les tasques pròpies de les places de la convocatòria.

f) No estar inhabilitat per sentència ferma per a l'exercici de funcions públiques ni haver estat separat, per resolució disciplinària ferma, del servei de cap Administració Pública.

g) No estar afectat per cap dels motius d'incompatibilitat continguts a la Llei 53/1984, de 26 de desembre i la Llei 21/1987, de 26 novembre, del Parlament de Catalunya, que es refereixen al personal al servei de les Administracions Públiques.

4.2 Tots els requisits exigits als apartats anteriors, s'hauran de posseir en el dia d'acabament del termini de presentació de sol·licituds i els aspirants no han d'haver perdut cap d'ells en el moment de la formalització del seu nomenament.

Els aspirants d'altres Estats membres de la Unió Europea hauran d'estar en possessió d'algun dels títols reconeguts a l'Estat Espanyol, de conformitat amb el que determini la normativa vigent en la matèria i aportar la justificació de l'equivalència.

CINQUENA. SOL·LICITUDS

5.1 Per poder formar part de la present convocatòria els/les aspirants hauran de presentar:

a) Sol·licitud demanant formar part d'aquesta convocatòria, en la qual hauran de dir de manera expressa que accepten les presents bases així com què reuneixen totes i cada una de les condicions exigides en la base tercera.

b) Document nacional d'identitat original, per tal de ser digitalitzat. En cas de presentació de la instància per correu administratiu, caldrà aportar fotocòpia del document nacional d'identitat. En cas de presentació telemàtica, caldrà aportar el document digitalitzat.

c) Fotocòpia de la titulació mínima exigida per poder formar part de la present convocatòria.

d) Currículum vitae. En aquest sentit, els aspirants que hagin superat la fase d'oposició hauran d'aportar, en el termini de 5 dies hàbils, la documentació original i fotocòpia, per tal que sigui verificada pel personal de l'OAC o del Servei de Recursos Humans. No es valoraran aquells mèrits que no s'hagin meritat durant el termini establert per a la presentació de sol·licituds.

e) Justificant d'haver abonat l'import dels drets d'examen, els quals estan fixats en la quantitat de 11'20€, de conformitat amb les Ordenances Fiscals aprovades per aquesta Corporació. El pagament de drets d'examen s'haurà d'ingressar en el compte del Banc Santander a nom de l'Ajuntament de Pineda de Mar,



Ajuntament de Pineda de Mar

número ES35.0049.1577.3721.1014.7877. Al document que es lliuri com a comprovant de pagament s'haurà de fer constar el nom i cognoms de l'aspirant així com la convocatòria a la qual vol accedir.

Quedaran exempts del pagament les persones que es trobin en algun dels casos següents:

- Membres de famílies nombroses de categoria especial i famílies monoparentals.
- Persones que es trobin en situació de desocupació i que no rebin cap prestació econòmica. (s'haurà d'acreditar mitjançant el corresponent certificat del SEPE).
- Persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

Tenen una bonificació del 50% en el pagament de la taxa els membres de famílies nombroses de categoria general.

No es retornaran les taxes abonades, només en el cas en que l'Administració procedeixi a suspendre el procediment selectiu generarà dret al retorn de les taxes abonades prèviament.

5.2. La presentació de sol·licituds serà preferentment telemàtica i es podrà fer de dilluns a diumenge, les 24 hores del dia mitjançant accés a la seu electrònica de l'Ajuntament de Pineda de Mar. També poden presentar-se de manera presencial al registre general de l'Ajuntament de Pineda de Mar, de dilluns a divendres de 8:30 a 14 hores o en qualsevol de les altres formes previstes a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques. En el supòsit de fer ús del correu administratiu, caldrà comunicar aquesta circumstància a l'Ajuntament mitjançant correu electrònic a l'adreça g.rrhh@pinedademar.org.

5.3. Amb la formalització i presentació de la sol·licitud, les persones aspirants donen el consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per a la resta de tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent.

5.4. Termini de presentació de les sol·licituds:

Les presents bases, una vegada aprovades, es publicaran íntegrament al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

El termini de presentació de sol·licituds serà de 20 dies naturals improrrogables i començarà a comptar des de l'endemà al de la publicació de la convocatòria al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i s'han d'adreçar al President de la Corporació.

SISENA. ADMISSIÓ DELS/LES ASPIRANTS

Finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, el President de la Corporació aprovarà mitjançant resolució la llista d'admissions i exclusions de la convocatòria que serà publicada a la Seu electrònica.



La resta de publicacions que facin referència a aquesta convocatòria seran publicades únicament al tauler d'anuncis de la Seu electrònica de l'Ajuntament, identificant a les persones aspirants pel nom i cognoms i pel DNI amb números aleatoris.

Els/les aspirants disposaran d'un termini de 10 dies per a esmenes o reclamacions que seran resoltes en el termini màxim de 10 dies, transcorreguts els quals, i en cas de no haver dictat resolució, s'entendran desestimades.

Si no es presenten esmenes a la llista provisional d'admissions i exclusions es considerarà elevada a definitiva i no caldrà tornar-la a publicar.

SETENA. PROCÉS DE SELECCIÓ

7.1 La selecció pel sistema de concurs oposició consisteix en la valoració de determinades condicions de formació, mèrits o nivell d'experiència relacionats amb la tasques pròpies de subaltern i en la superació de les proves corresponents.

7.2 La puntuació obtinguda en la fase de concurs no podrà aplicar-se per superar els exercicis de la fase d'oposició.

7.3 Els mèrits s'han d'acreditar en la forma i el termini que disposin les bases de la convocatòria i es valoraran amb referència a la data de tancament del termini de presentació de sol·licituds de participació.

7.4 El dia, l'hora i el lloc d'inici de les proves es publicarà conjuntament amb la llista de membres del Tribunal.

7.5 La data, l'hora i el lloc de realització de la segona prova i següents seran determinats pel Tribunal i se'n donarà publicitat juntament amb els resultats de la prova anterior mitjançant anunci al tauler d'anuncis de la Seu electrònica de l'Ajuntament.

Amb aquesta publicació es considerarà realitzada l'oportuna notificació als interessats.

7.6 L'ordre d'actuació de les persones aspirants per a aquells exercicis que no puguin fer-se conjuntament s'establirà per ordre de registre d'entrada, atorgant a cada aspirant un número correlatiu el qual serà publicat juntament amb la llista d'admissions i exclusions definitiva.

7.7 Per cadascuna de les proves es realitzarà una única crida. Els aspirants que no compareguin en el lloc, la data i l'hora assenyalats, fins i tot per raons de força major, seran definitivament exclosos del procés selectiu.



7.8 Si el Tribunal té coneixement que algun dels aspirants no reuneix íntegrament els requisits per participar en la convocatòria, en qualsevol moment del procés selectiu podrà proposar, amb audiència prèvia de l'interessat, la seva exclusió i, si escau, es posaran en coneixement de les autoritats pertinents les inexactituds o falsedats comprovades als efectes pertinents.

VUITENA. FASE D'OPOSICIÓ

Tots els exercicis d'aquesta fase són de caràcter obligatori i eliminatori.

Primer exercici: prova teòrica.

Consistirà en contestar una pregunta relacionada en el temari general que figuren a l'Annex I de les Bases Generals per al Grup E, publicades al Butlletí Oficial de la Província (núm. 107, de data 5 de maig de 2010). El temps màxim que s'atorgarà per la realització d'aquest exercici serà d'una hora.

Segon exercici: prova teòrica.

Consistirà en desenvolupar per escrit dos temes proposats pel Tribunal els quals estaran relacionats amb el temari de matèries específiques que consta a l'Annex de les presents bases pe. Els aspirants comptaran amb 1,5hores de temps per realitzar aquesta prova.

Tercer exercici: prova pràctica.

El Tribunal qualificador proposarà la realització d'una prova pràctica per tal que es puguin valorar les habilitats i la destresa dels aspirants en les funcions, situacions i supòsits que es poden trobar en el desenvolupament de les seves tasques en relació al lloc de treball objecte de convocatòria. Els aspirants disposaran d'un temps limitat per a la realització d'aquest exercici, que els serà comunicat pel tribunal prèviament. La puntuació mínima per tal de superar aquesta prova haurà de ser de 5 punts i la valoració màxima serà de 10 punts.

La prova és eliminatòria de manera que els aspirants que no la superin quedaran eliminats i no prosperaran en el procés selectiu.

Quart exercici: Prova de català.

De caràcter obligatori, en el qual es valoraran els coneixements de català. Quedaran exempts de realitzar aquesta prova els aspirants que aportin el certificat de nivell bàsic (nivell A2).

Tots els exercicis són eliminatoris. La prova de català es puntuarà com apta/-e o no apta/-e. El primer i el tercer exercici tindran una puntuació màxima de 10 punts. Els aspirants hauran d'obtenir una puntuació mínima de 5 punts per superar aquestes proves. El segon exercici tindrà una puntuació màxima de 20 punts. Els aspirants hauran d'obtenir una puntuació mínima de 10 punts per superar aquesta.

NOVENA. FASE DE CONCURS



Ajuntament de Pineda de Mar

En aquesta fase es valoraran els mèrits que les persones aspirants hagin al·legat i acreditat documentalment fins a un màxim de **15 punts** segons els següents barems:

9.1.- FORMACIÓ PROFESSIONAL:

9.1.a) Titulacions acadèmiques:

Per estar en possessió de titulacions superiors a les exigides per a l'accés al grup E- Agrupació professional, que tinguin relació amb les places a cobrir:

- . Formació Professional I/Cicle grau mitjà: 2 punts.
- . Formació Professional II/ Cicle de grau superior/batxillerat: 3 punts.

La puntuació màxima d'aquest sots apartat serà de 3 punts.

9.1.b) Per cursos de formació, perfeccionament, especialització o actualització relacionats amb les tasques i funcions pròpies del lloc de treball a proveir, llevat del curs propi i específic per accedir a la categoria.

- . Jornades amb justificant d'assistència i/o aprofitament: 0'05 per jornada amb un màxim de 0'60 punts.
- . Cursos amb justificant d'assistència i/o aprofitament de fins a 20 hores: 0'10 punts per curs.
- . Cursos amb justificant d'assistència i/o aprofitament de més de 20 hores i fins a 50 hores: 0'20 punts per curs.
- . Cursos amb justificant d'assistència i/o aprofitament de més de 50 fins a 100 hores: 0'40 punts per curs.
- . Cursos amb justificant d'assistència i/o aprofitament de més de 100 i fins a 200 hores: 0'60 punts per curs.
- . Cursos amb justificant d'assistència i/o aprofitament de més de 200 hores: 0'80 punts per curs.

La puntuació màxima d'aquest sots apartat serà de 3 punts.

La puntuació màxima d'aquest apartat serà de **6 punts**

9.2.- EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL:

a) Per haver prestat serveis en qualsevol Administració Pública en llocs de treball del Grup E:

- . 1 punt per any de servei, fins a un màxim de 7 punts, i els períodes de temps inferiors a un any es computaran proporcionalment.
- .

Per tal d'acreditar els serveis prestats caldrà aportar un certificat de serveis previs (Annex 1)



Ajuntament de Pineda de Mar

b) Per haver exercit com a conserge/en l'àmbit privat:

- . 0'50 punts per any de servei, fins un màxim d'1 punt, i els períodes de temps inferiors a un any es computaran proporcionalment.

Per tal d'acreditar els serveis prestats caldrà aportar còpia del contracte de treball i còpia de «vida laboral».

La puntuació màxima d'aquest apartat serà de **8 punts**.

9.3.- NIVELL DE CONEIXEMENTS DE LA LLENGUA CATALANA:

Es valoraran en aquest apartat els certificats que els aspirants aportin sobre cursos de nivell superior al nivell Bàsic A2 de la Direcció General de Política Lingüística del Departament de Cultura, o equivalents:

- . Nivell B1 (nivell elemental) de català: 0'20 punts.
- . Nivell B2 (nivell intermedi) de català: 0,20 punts.

La puntuació màxima d'aquest apartat serà de **0'40 punts**.

9.4.- ALTRES MÈRITS:

El Tribunal podrà valorar altres mèrits que consideri rellevants i que siguin aportats pels aspirants quan no hagin estat objecte de puntuació en els apartats anteriors.

El Tribunal de selecció podrà entrevistar els aspirants per tal de comprovar els mèrits acreditats o per demanar aclariments sobre els mateixos.

La puntuació màxima d'aquest apartat serà de **0'60 punts**.

DESENA.- TRIBUNAL QUALIFICADOR

10.1 El Tribunal qualificador de l'oposició estarà constituït d'acord amb el que estableixen, d'una banda, l'article 60 del 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, i, d'altra banda, d'acord amb l'article 54 del Decret Legislatiu 1/1997, pel qual s'aprova la refosa en un Text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública. La composició del Tribunal vindrà determinada de la manera següent:

1 Presidenta: la Cap de l'Àrea de Serveis Interns.

2 vocals: dos/dues tècnics/-ques o especialistes en la matèria designats per l'Alcaldia, que tinguin la condició de funcionàries/-is de carrera i que formaran part de la plantilla de l'Ajuntament.



Ajuntament de Pineda de Mar

2 vocals: dos tècnics o dues tècniques o especialistes en la matèria a proposta de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya o d'altres administracions públiques.

1 secretària: amb veu i sense vot: una administrativa, funcionària de carrera adscrita al Servei de Recursos Humans.

El Tribunal podrà acordar la incorporació d'assessors o especialistes per a la millor valoració de totes o alguna de les proves.

10.2 El Tribunal no pot constituir-se ni actuar sense l'assistència de més de la meitat dels seus membres, titulars o suplents indistintament, a més del Secretari/-ària o de les persones que els substitueixin.

10.3 El Tribunal pot disposar la incorporació a les seves tasques de tècnics/-ques especialistes per a totes o algunes de les proves, els quals actuaran amb veu però sense vot per debatre, en les sessions del Tribunal, les qüestions que se'ls sotmetin relatives a les matèries de la seva competència.

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

10.5 Els membres del Tribunal i el personal tècnic de suport meritaran, si s'escau, les indemnitzacions i assistències que mereixin per raó del servei, d'acord amb el RD 462/2002, de 24 de maig, sobre indemnitzacions per raó de servei.

ONZENA. FORMALITZACIÓ DEL NOMENAMENT

El Tribunal elevarà proposta de nomenament en règim de funcionari de carrera en favor d'aquelles/-s aspirants que hagin obtingut major puntuació, qui hauran de superar un període de pràctiques de 2 mesos.

El període de pràctiques avaluarà, mitjançant informe de l'Àrea corresponent, l'adequació de les persones seleccionades al lloc de treball, de tal manera que, si fos negatiu, es resoldrà el nomenament atorgat, sense que tingués dret a cap indemnització econòmica.

El període de pràctiques quedarà interromput en les situacions d'incapacitat temporal, maternitat, adopció o acolliment i vacances.

Un cop superat el període de pràctiques, la persona aspirant quedarà en nomenament de funcionari de carrera.

DOTZENA. BORSA D'INTERINES/INTERINS



Ajuntament de Pineda de Mar

Els/les aspirants que, un cop superats tot el procés selectiu no hagin obtingut plaça, passaran a formar part d'una borsa d'interins que es crearà en la Corporació, el procés selectiu en què hagin participat es considerarà, a tots els efectes, com el procediment àgil a que fa esment l'EBEP.

Els/les aspirants restaran en aquesta borsa i seran nomenats interins amb ocasió de vacant, degudament justificada, i quan sigui necessari cobrir transitòriament un lloc de treball sigui en règim laboral o funcional.

TRETZENA. INCIDÈNCIES

El Tribunal queda facultat per resoldre els dubtes que es presentin i per prendre els acords que calguin per garantir el funcionament correcte del procés selectiu.

CATORZENA. RECURSOS

Contra les resolucions definitives i els actes de tràmit de l'Alcalde, si aquests actes decideixen directament o indirectament els fons de l'assumpte, determinen la impossibilitat de continuar el procés selectiu, o produeixen indefensió o perjudici irreparable als drets i interessos legítims, els interessats podran interposar:

- a) Amb caràcter potestatiu, recurs de reposició davant l'Alcalde, en el termini d'un mes a comptar a partir de l'endemà de la seva publicació o notificació (d'acord amb l'article 123 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques).
- b) O bé podran interposar recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1988, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, en el termini de dos mesos a comptar a partir de l'endemà de la seva publicació o notificació, i s'haurà d'interposar davant del Jutjat contenciós administratiu, d'acord amb el que preveu l'article 10 de la Llei esmentada.

Igualment els interessats poden interposar qualsevol altre recurs que considerin convenient per a la defensa dels seus interessos.

La convocatòria, les seves bases i aquells actes administratius que se'n derivin, així com les actuacions del Tribunal, podran ser impugnats pels interessats en els supòsits i en la forma establerta per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.



ANNEX TEMARI

A. Matèries comunes

El que figura a l'Annex I de les Bases Generals per al Grup E, publicades al Butlletí Oficial de la Província (núm. 107, de data 5 de maig de 2010).

Tema 1. La Constitució espanyola de 1978. Estructura i principis generals. El Tribunal Constitucional.

Tema 2. L'Estatut d'Autonomia de Catalunya: contingut i valor normatiu. Els òrgans de govern de la Generalitat de Catalunya.

Tema 3. La funció pública local i la seva organització. Drets i deures dels funcionaris públics locals. Règim disciplinari.

Tema 4. El municipi: el territori, la població i l'organització municipal. Competències. Funcionament i competències dels òrgans col·legiats locals.

B. Matèries específiques (part especial)

Tema 1. Les funcions dels subalterns. Obligacions dels subalterns.

Tema 2. Coneixements bàsics de seguretat i salut en les tasques pròpies d'un subaltern.

Tema 3. Nocions bàsiques sobre seguretat en edificis. Prevenció d'incendis. Plans d'emergència i evacuació. Instal·lacions de protecció contra incendis. Criteris d'actuació en casos d'emergència. Primers auxilis.

Tema 4.- La comunicació en l'Administració: idees generals. La comunicació telefònica. La comunicació escrita. La comunicació oral. La comunicació electrònica. La utilització correcta del llenguatge administratiu.

Tema 5.- Manteniment d'edificis i instal·lacions. Nocions bàsiques sobre manteniment d'instal·lacions elèctriques. Nocions bàsiques sobre manteniment d'instal·lacions d'aigua, gas, calefacció i aire condicionat.

Tema 6.- Les eines necessàries pel desenvolupament dels treballs de subaltern.

Tema 7.- Les oficines d'atenció ciutadana: funcionament i competències. L'atenció ciutadana, canals d'atenció ciutadana. L'atenció presencial, atenció telefònica i atenció telemàtica. Marc normatiu. El portal de tràmits.