

Expedient	Assumpte
2025/8-IG511 G511 Convocatòria Plaça Promoció Interna (IMSST) Emissor : Personal Codi : 16125565521202373725	4 places Auxiliar administratiu/iva-recepcionista (C2)

ANUNCI

La presidenta de l'Institut Municipal de Serveis Socials, en resolució de 23 de desembre de 2025, ha aprovat la convocatòria i les bases que han de regir el procés selectiu per a la provisió, amb caràcter de personal funcionari de carrera, pel sistema de concurs oposició per promoció interna, per funcionarització de personal laboral, de quatre places d'auxiliar administratiu/va recepcionista, C2, per l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona.

Les places a proveir són les corresponents als números 169, 171, 172 i 175 de la plantilla de personal funcionari de l'IMSST i estan incloses a l'oferta pública d'ocupació de l'any 2022, la provisió de les quals es preveu mitjançant el sistema de promoció interna, per funcionarització de personal laboral.

Contra l'acord d'aprovació d'aquestes bases i la convocatòria, es pot interposar recurs d'alçada davant l'alcalde en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la publicació de l'anunci de la convocatòria al DOGC, segons allò que disposen l'article 33.2.d) dels Estatuts de l'IMSST i els articles 112, 121 i 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

No obstant això, les persones interessades poden utilitzar qualsevol altre recurs que s'estimi procedent.

El secretari delegat de l'IMSST
Tarragona, a la data de la signatura



BASES ESPECÍFIQUES DEL CONCURS OPOSICIÓ, PER PROMOCIÓ INTERNA, PER A LA PROVISIÓ, AMB CARÀCTER DE PERSONAL FUNCIONARI DE CARRERA, DE QUATRE PLACES D'AUXILIAR ADMINISTRATIU/VA RECEPCIONISTA

PRIMERA. OBJECTE.

L'objecte d'aquestes bases específiques és regular el procés de selecció per a la provisió, amb caràcter de personal funcionari de carrera, pel sistema de concurs oposició per promoció interna, per funcionarització de personal laboral, de quatre places d'auxiliar administratiu/va recepcionista, subgrup C2.

Aquesta convocatòria correspon a les places 169, 171, 172 i 175, incloses a l'oferta pública d'ocupació de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona corresponent a l'exercici 2022.

Els recursos i les al·legacions que s'interposin contra aquestes bases i durant el desenvolupament del procés selectiu seran resolts en la forma prevista legalment.

La notificació a les persones interessades del tràmit d'audiència, quan aquest correspongui, i de les resolucions es farà mitjançant anunci a la seu electrònica.

SEGONA.- FUNCIONS A DESENVOLUPAR

Les funcions a realitzar són, a títol enunciatiu, i entre d'altres, les següents:

- Rebre, atendre i donar informació bàsica a les persones o col·lectius que acudeixen a les diferents dependències de serveis socials.
- Atendre i portar el control de les trucades telefòniques.
- Controlar l'agenda del personal que treballa al seu equip o del que intervé en el procés d'atenció de persones usuàries.
- Passar escrits, informes, documents, etc., a l'ordinador.
- Executar encàrrecs simples que siguin delegats; rebre o donar encàrrecs, etc.
- Fer fotocòpies i escanejar documents.
- Conèixer i saber usar l'ordinador (confecció d'arxius, rètols, aplicació de programes, etc.).
- Ordenar i classificar documentació i tenir el control dels arxius interns i gestionar les transferències a l'arxiu municipal mitjançant l'aplicatiu.
- Redactar documents simples (cartes, circulars, citacions, etc.).
- Iniciar i fer el control d'expedients.
- Segons les necessitats del servei, podran delegar-se altres tasques com són, per exemple, seguiment del procés administratiu d'algunes peticions.

TERCERA.- REQUISITS NECESSARIS QUE HAURAN DE REUNIR LES PERSONES ASPIRANTS

Les persones aspirants hauran d'acreditar els requisits següents:

a) Estar en possessió de la titulació de graduat en Educació Secundària Obligatòria o equivalent. Cas que siguin titulacions obtingudes a l'estranger, s'haurà d'estar en possessió de la credencial que acrediti la seva homologació o, en el seu cas, el corresponent certificat d'equivalència. Aquest requisit no serà d'aplicació a aquelles persones que haguessin obtingut



el reconeixement de la seva qualificació professional, en l'àmbit de les professions regulades a l'empra de les disposicions del dret de la Unió Europea.

- b) Certificat de coneixements de nivell de suficiència C1 de llengua catalana.
- c) Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola: Certificat de coneixements de llengua castellana nivell C1.
- d) Ser personal laboral fix de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, subgrup C2.
- e) Haver prestat serveis efectius durant un mínim de dos anys en el subgrup C2.
- f) Trobar-se, respecte a l'IMSST, en situació de servei actiu o en qualsevol altre situació que comporti reserva de plaça o de destinació.

QUARTA.- TERMINI DE PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

El termini per a la presentació de sol·licituds comença l'endemà de la publicació de la convocatòria a la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona i finalitza als vint dies hàbils a partir de l'endemà de la darrera publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i/o al Butlletí Oficial de l'Estat.

CINQUENA.- TAXA DRETS D'EXAMEN

Les persones aspirants hauran d'abonar, per a ser admeses en aquest procés selectiu, l'import de 22 euros, d'acord amb el que preveu la normativa vigent en matèria de taxes i preus públics de l'Ajuntament de Tarragona.

El pagament de la taxa es pot fer efectiu mitjançant l'Oficina Virtual Tributària d'aquest Ajuntament (pagar les meves taxes: [Pagar taxes , Oficina Virtual Tributària \(tributoslocales.es\)](https://seu.tarragona.cat/validador))

Al pagament de la taxa s'haurà de fer constar els cognoms i nom de l'aspirant que presenta la sol·licitud i la denominació de la plaça a que es presenta.

Quan les persones aspirants reuneixin alguna de les característiques que s'indiquen a continuació, la quota serà zero:

- 1) Les persones que estiguin en situació de desocupació:
 - Opció A. Les que no percebin cap prestació econòmica, o,
 - Opció B. Les que tinguin una antiguitat, com a mínim de sis mesosPer a la concessió de la bonificació serà necessari que les persones interessades acreditin la seva situació mitjançant certificat vigent expedit per l'oficina del servei d'ocupació corresponent, en el termini de la presentació de la sol·licitud.
- 2) Les persones que acreditin una discapacitat igual o superior al 33%, mitjançant certificat emès per la institució competent



Els drets d'examen només podran ser tornats a les persones que no fossin admeses al procés selectiu, per falta d'algun dels requisits exigits per a prendre-hi part.

SISENA.- INSTÀNCIES I ADMISSIÓ

6.1.- Instàncies

Les instàncies per a prendre part al corresponent procés selectiu es dirigiran a l'Il·lm. Sr. Alcalde-President de l'Ajuntament de Tarragona i s'hauran de presentar en el registre electrònic d'aquest Ajuntament (<https://tramits.tarragona.cat/processos/selectius>) mitjançant model d'instància específica de participació a processos selectius, signada electrònicament amb certificat digital. En cas de no disposar de certificat digital, es pot obtenir identificació i signatura electrònica a través de l'idCAT Mòbil (<https://tramits.tarragona.cat/Ajuda.aspx>).

En cas de no tenir mitjans electrònics per fer la tramitació, les sol·licituds es poden presentar, en hores d'oficina, al Registre General de l'Ajuntament de Tarragona, situat a les oficines de l'OMAC (<https://www.tarragona.cat/lajuntament/atencio-ciutadana/omac>).

Les instàncies també es podran presentar en la forma determinada a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques.

A la instància la persona aspirant haurà de manifestar que reuneix totes i cadascuna de les condicions exigides en les bases de la plaça a la qual es presenta, sempre a la data d'expiració del termini assenyalat per a la seva presentació.

Les persones que desitgin participar en la convocatòria hauran de presentar la següent documentació:

- INSTÀNCIA, en model normalitzat, degudament omplerta i signada
- CERTIFICAT que acrediti els coneixements de la llengua catalana, si és el cas
- CERTIFICAT que acrediti els coneixements de la llengua castellana, si és el cas.
- Justificant acreditatiu d'haver abonat la taxa per drets d'examen, o la documentació justificativa del dret a la quota zero.
- Relació de mèrits, segons model normalitzat degudament emplenada i signada
- Acreditació documental dels mèrits al·legats.

La valoració dels serveis prestats en l'àmbit d'una administració pública, en virtut d'un nomenament o d'un contracte laboral, es farà a través de la certificació de la Secretaria o de l'òrgan competent en matèria de personal de l'administració corresponent dels serveis prestats en l'òrgan públic corresponent, en la qual hi haurà de constar de forma clara i expressa el càrrec de l'òrgan que té la competència per expedir el certificat o el de l'òrgan en qui delegui i el grup, el règim jurídic, l'especialitat de les funcions, la jornada desenvolupada i el període concret de prestació dels serveis. Als efectes esmentats, no es consideraran serveis prestats en l'àmbit d'una administració pública aquells que es prestin mitjançant empreses concessionàries o subcontractades per la mateixa.

Els serveis prestats a les administracions públiques en qualitat de personal eventual no es valoren.

Els serveis prestats a l'Ajuntament de Tarragona o als seus organismes autònoms es consultaran d'ofici per part del servei de personal.



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

Les dades personals seran tractades d'acord amb el Reglament europeu 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

A aquests efectes i d'acord amb els article 16 al 21 del RGPD, les dades de caràcter personal formen part del registre de Personal, el responsable del qual és l'Ajuntament de Tarragona, i l'encarregat el cap de servei de Personal de l'Ajuntament de Tarragona.

D'acord amb el RGPD, la informació referent a les dades personals és:

- Responsable de les dades: Cap de servei de personal. Rambla Nova, 59. 43001 Tarragona.
- Finalitat de les dades: Procediment de selecció i formar part de les borses de treball
- Legitimació: Articles 59 i ss. TRLEBEP, articles 63 i ss. del Reglament del personal al servei de les entitats locals, aprovat per Decret 214/1990, de 30 de juliol.
- Destinataris: Servei de personal de l'Ajuntament de Tarragona i serveis de l'Ajuntament que puguin gestionar les borses de treball. No es preveu la seva cessió.
- Drets: les persones participants poden exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al Registre General de l'Ajuntament de Tarragona, Rambla Nova 59, CP 43001, o en la forma determinada a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Procedència: Les dades procedeixen de la informació aportada amb les sol·licituds, o dels expedients personals si es tracta de personal de l'Ajuntament de Tarragona.

6.2.- Admissió

Un cop finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, la presidència de l'IMSST aprovarà la relació de persones admeses i excloses, la qual s'exposarà a la seu electrònica municipal, a efectes de reclamacions i recursos.

D'acord amb el que disposa l'article 45 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, amb la publicació de anunci esmentat a la seu electrònica municipal es considerarà realitzada la notificació oportuna a les persones interessades i s'indicaran els terminis a efectes de possibles reclamacions o recursos.

Les persones que no compleixin els requisits necessaris, no podran ser admeses, quedaran anul·lades les seves actuacions i restaran excloses del procés selectiu, sens perjudici de les responsabilitats en què hagin pogut incórrer.

Els errors materials, de fet i aritmètics es poden esmenar en qualsevol moment.

SETENA.- TRIBUNAL QUALIFICADOR

El tribunal qualificador del concurs oposició estarà constituït de la següent forma:



- Presidència:** El cap de servei de Personal com a titular i la cap de gestió de Personal com a suplent.
- Vocals:** Una persona tècnica amb coneixements específics d'àmbit proposada per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya
Tres persones tècniques amb coneixements específics de l'àmbit que poden ser o no de la mateixa entitat local.
- Secretària:** La cap de departament de processos selectius, que actuarà amb veu i sense vot.

La presidència de l'IMSST aprovarà la composició del tribunal mitjançant resolució que s'exposarà a la seu electrònica de l'Ajuntament. El tribunal quedarà integrat per titulars i suplents corresponents, que simultàniament amb les persones titulars hauran de designar-se.

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

El tribunal no podrà constituir-se ni actuar sense l'assistència d'almenys la meitat de membres, titulars o suplents indistintament. Les decisions es prendran per majoria de vots presents.

El tribunal qualificador podrà demanar l'assessorament, amb veu i sense vot, del personal tècnic que consideri convenient.

VUITENA.- PROCÉS SELECTIU

El procés selectiu serà el de concurs oposició i consistirà en la superació dels exercicis previstos a la fase d'oposició, en la valoració dels mèrits de la fase de concurs i en la superació del període de pràctiques.

8.1. Fase oposició

Aquesta fase consistirà en exercicis obligatoris i eliminatoris que s'especifiquen a continuació:

Primer exercici. Prova de coneixement de llengües

Per aquelles persones aspirants que no hagin acreditat documentalment els coneixements exigits en coneixement de llengües, hauran de superar una prova específica.

a) Prova de coneixements de llengua catalana

Consistirà en la realització d'exercicis de coneixements escrits i de comprensió i expressió orals de la llengua catalana que permetin valorar-ne els coneixements de nivell de suficiència C1. Els continguts, l'estructura, durada i puntuació de la prova seran els establerts per l'Escola d'Administració Pública de la Generalitat de Catalunya.

La persona aspirant que acrediti documentalment que posseeix el nivell requerit restarà exempta de la realització de l'exercici de coneixements de llengua catalana i aquesta acreditació es podrà realitzar fins el mateix dia de l'exercici.

Les persones que hagin superat una prova de català del mateix nivell o superior, en un procés de selecció convocat per l'Ajuntament de Tarragona o l'IMSST, quedaran exemptes de realitzar la prova de coneixements de llengua catalana.

La prova es qualificarà com a apte/a o no apte/a. Les persones que obtinguin la qualificació de no apta seran eliminades del procés selectiu.



b) Prova de coneixements de llengua castellana. (Exclusivament per a les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola, i que no han estat declarades exemptes)
La prova consistirà en la realització d'una redacció de 200 paraules, com a mínim, i a mantenir una conversa amb les persones assessores especialistes designades pel tribunal.
El temps per a la realització d'aquesta prova no podrà ser superior a 45 minuts per a la primera part i 15 minuts per a la segona.

La persona aspirant que acrediti documentalment que posseeix el nivell requerit restarà exempta de la realització de l'exercici de coneixements de llengua castellana i aquesta acreditació es podrà realitzar fins el mateix dia de l'exercici.

La qualificació de la prova serà d'apte o no apte. Les persones aspirants que obtinguin la qualificació de no apte en aquest exercici quedaran eliminades del procés selectiu.

Segon exercici. Prova teòrico-pràctica (màxim 30 punts)

Consistirà en la resolució, per escrit, un supòsit pràctic a escollir entre dos proposats pel tribunal, relacionats amb les funcions, atribucions i comeses pròpies de la plaça objecte de la convocatòria i relacionats amb les matèries compreses en el temari annex, quedant a judici del tribunal el seu contingut i característiques.

La durada màxima d'aquesta prova serà d'un màxim d'una hora. La qualificació del supòsit pràctic serà fins un màxim de 30 punts. Les persones aspirants que no obtinguin un mínim de 15 punts en la puntuació d'aquest exercici quedaran eliminades del procés selectiu.

8.2. Fase concurs

La fase concurs consistirà en la valoració per part del tribunal dels mèrits al·legats, justificats documentalment per les persones aspirants en el moment de la presentació de la instància, segons el barem que consta a continuació.

Els cursos de formació i perfeccionament que documentalment no acreditin les hores de durada seran valorats com els de menys de 20 hores de durada.

Aquesta fase no tindrà caràcter eliminatori.

La puntuació de la fase de concurs serà, com a màxim, de 20 punts i es farà pública només quan hagi acabat la fase d'oposició.

Barem

1. Experiència professional (màxim 10 punts):

Es valoraran els serveis prestats a qualsevol Administració pública desenvolupant funcions assimilables a les de la plaça a proveir. Els serveis prestats que no arribin a l'any es valoraran en la proporció aritmètica corresponent.

En cas de prestació de serveis en règim de compatibilitat, únicament es valoraran els serveis prestats en l'activitat principal.

a) Per cada any complet de serveis prestats en Ajuntaments o organismes autònoms municipals: 1 punt.

b) Per cada any complet de serveis prestats en qualsevol altra Administració pública: 0,5 punts.



2.- Titulacions acadèmiques (màxim 4 punts)

Per les titulacions acadèmiques, diferents de l'exigida per a prendre part en el procés selectiu, que tinguin relació directa amb la plaça a proveir, segons el següent detall:

- 4 punts per batxillerat o tècnic especialista (FP2) o Cicle Formatiu de Grau Superior o equivalent o superior.
- 2 punts per tècnic (FPI) o Cicle Formatiu de Grau Mitjà o equivalent.

3.- Formació i perfeccionament (màxim 4 punts)

Pels cursos de formació i perfeccionament seguits a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya o altres institucions o empreses que tinguin relació directa amb la plaça a proveir, en funció del grau de dificultat dels cursos, determinat pel sistema d'accés o de selecció, de la durada del curs, de l'existència de proves qualificadores finals i altres de similars, segons el següent detall:

- 0,75 punts els cursos de 100 hores o més de durada.
- 0,5 punts els de 40 h. o més i fins a menys de 100 h. de durada i que acreditin aprofitament o qualificació final.
- 0,4 punts els de 40 h. o més i fins a menys de 100 h. de durada i que només acreditin l'assistència.
- 0,25 punts els de 20 h. o més i fins a menys de 40 h. de durada i que acreditin aprofitament o qualificació final.
- 0,15 punts els de 20 h. o més i fins a menys de 40 h. de durada i que només acreditin l'assistència.
- 0,05 punts els de menys de 20 h. de durada.

4.- Coneixements de llengua catalana (màxim 1 punt)

Es valoren els certificats de llengua catalana de la Direcció General de Política Lingüística o alguna de les titulacions equivalents d'acord amb el Decret 37/2024, de 6 de febrer, sobre avaluació i certificació de coneixements de llengua general de català i l'Ordre VCP/491/2009, de 12 de novembre, per la qual es refonen i actualitzen els títols, diplomes i certificats equivalents als certificats de coneixement de català de la Direcció General de Política Lingüística (modificada parcialment per l'ordre VCP/233/2010, de 12 d'abril):

- 1 punt pel certificat de nivell de català C2.

5.- Formació específica en ofimàtica i tecnologies de la informació i la comunicació, segons el barem següent fins a un màxim d'1 punt:

- 0,25 punts per nivell bàsic d'Actic
- 0,5 punts per nivell mitjà d'Actic
- 1 punt per nivell avançat d'Actic

8.3. Període de pràctiques

La Presidència de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, a la vista de la proposta del tribunal qualificador i de la documentació presentada per l'aspirant, sempre que sigui conforme al que disposen aquestes bases, resoldrà motivadament el procés selectiu, nomenant les persones aspirants aprovades, en el termini d'un mes des de que acabi el termini establert



per a la presentació de documents.

El període de pràctiques serà de 6 mesos. La qualificació del període de pràctiques és d'apte o no apte.

El tribunal proposarà el nomenament, com a funcionari o funcionària en pràctiques, de les persones que hagin superat el concurs oposició i hagin obtingut major puntuació.

Durant aquest període de pràctiques, el tribunal qualificador ha de comptar amb l'assessorament de, com a mínim, una persona avaluadora, que ha de presentar una proposta de valoració de l'aspirant, basada en els següents ítems conductuals:

- Grau d'acceptació de les normes, procediments i ordres en el treball.
- Grau d'exigència en l'execució de les funcions encomanades.
- Grau de dedicació i disponibilitat vers el servei.
- Coneixements específics pel que fa al lloc de treball.
- Intensitat, ritme i continuïtat en el treball.
- Capacitat d'aprenentatge per a l'exercici del lloc de treball

A l'aspirant que hagin prestat servei, com auxiliar administratiu/iva, auxiliar recepcionista o oficial administratiu/iva de 3ª, dins dels dos anys anteriors, a l'IMSST, li serà computat aquest temps treballat com a període de pràctiques, en base al qual el tribunal emetrà la corresponent qualificació d'apte o no apte, comptant amb l'assessorament de, com a mínim, una persona avaluadora, que ha de presentar una proposta de valoració de l'aspirant, basada en els esmentats ítems conductuals.

Si la proposta de valoració de l'aspirant és desfavorable, es donarà audiència a la persona interessada, per tal que hi pugui formular al·legacions, abans que el tribunal emeti la corresponent qualificació

En el cas que l'aspirant no superés el període de pràctiques, es nomenarà l'aspirant que hagi superat el concurs oposició, seguint l'ordre de major puntuació obtinguda, que també haurà de superar el període de pràctiques.

L'aspirant que no hagi superat el període de pràctiques es reincorporarà a la seva plaça de procedència.

NOVENA.- PROPOSTA DE NOMENAMENT

El tribunal del procés selectiu elevarà proposta de nomenament a favor de les persones aspirants que hagin obtingut més puntuació en el procés selectiu.

DESENA.- INCIDÈNCIES I DESENVOLUPAMENT DE LES PROVES

El tribunal quedarà facultat per resoldre els dubtes que es presentin i prendre els acords necessaris per al bon ordre del procés selectiu, en tot el que no està previst en aquestes Bases, s'aplicarà el Reglament del personal al servei de les entitats locals, i la resta de legislació aplicable al personal al servei de les entitats locals de Catalunya.



Si el tribunal té coneixement que alguna de les persones aspirants no posseeix la totalitat dels requisits exigits per aquesta convocatòria podrà acordar, en qualsevol moment del procés selectiu, amb l'audiència prèvia de la persona interessada, la seva exclusió i, en tot cas, es posaran en coneixement de les autoritats competents les inexactituds o falsedats comprovades, a l'efecte pertinent.

ONZENA.- RÈGIM DE RECURSOS

11.1.- Contra l'acord d'aprovació de les bases i la convocatòria, les persones interessades poden interposar recurs d'alçada davant l'Alcaldia, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la publicació de l'anunci al DOGC, segons el que disposen els articles 121 i 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i l'article 33 dels Estatuts de l'IMSST, o qualsevol altre recurs que es consideri oportú.

11.2.- Contra els actes de tràmit del tribunal de selecció que decideixin directament o indirectament el fons de l'assumpte, determinin la impossibilitat de continuar en el procés selectiu, produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims, les persones interessades poden interposar recurs d'alçada davant la presidència de l'IMSST, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva publicació a la seu electrònica i al tauler d'anuncis.

11.3.- Contra els actes de tràmit del tribunal de selecció no inclosos en l'apartat anterior, les persones aspirants, al llarg del procés selectiu, podran formular totes les al·legacions que estimin pertinents per a la seva consideració en el moment de fer-se pública la puntuació final del procés selectiu.



ANNEX I.- TEMARI

Part general:

1. La Constitució espanyola de 1978. Estructura. Principis generals. Drets i deures.
2. L'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Estructura, contingut i principis. La Generalitat de Catalunya i els seus òrgans de govern.
3. El municipi: concepte i elements. El terme municipal. La població. L'empadronament.
4. La Igualtat d'oportunitats. Principis d'igualtat. Estratègies per a desenvolupar la Igualtat d'oportunitats. Accions positives.

Part específica:

5. Competència de l'administració local en matèria de serveis socials.
6. L'Administrat: concepte i classes. Peticions i sol·licituds. Col·laboració i participació dels ciutadans amb l'Administració. L'interessat.
7. L'acte administratiu: concepte i classes. Elements de l'acte administratiu. La motivació i la forma. Eficàcia i executivitat. La notificació i la publicació.
8. Invalidesa dels actes: nul·litat de ple dret, anul·labilitat. Convalidació.
9. El procediment administratiu comú: fases i terminis. El silenci administratiu. Definició. Tipologies i efectes.
10. Revisió dels actes en via administrativa. Revisió d'ofici. Revocació dels actes administratius.
11. Els recursos administratius: objecte i classes. El recurs contenciós administratiu.
12. Concepte de document, registre i arxiu. Funcions del registre i de l'arxiu.
13. Funcions de l'administratiu dins de l'equip de serveis socials bàsics.
14. El procés de comunicació. Elements principals. Referència al feedback i l'empatia. Resolució de conflictes.
15. L'acollida personalitzada: necessitats dels ciutadans. Fases de l'acollida personalitzada.
16. L'atenció telefònica. Establiment de prioritats entre l'atenció al públic i el telèfon.
17. Aspectes bàsics de la protecció de dades personals: conceptes, principis i drets dels interessats.
18. Drets i deures del personal al servei dels ens locals.
19. L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. Estatuts: organització i competències.
20. La Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern: principals obligacions per a l'Ajuntament i l'IMSST.



ALBERT TORRES NIERGA
Secretari delegat
IMSSTAjuntament de
Tarragona
29/12/202511:45:14