
Convocatòria 870

Codi de procés 879

Agrupació professional de funcionaris del cos subaltern d'administració

Torn lliure

Test teoricopràctic sobre la totalitat del temari

Versió en lectura fàcil

27 de juny de 2026

Preguntes teòriques sobre la totalitat del temari

1. Quin d'aquests drets es considera un dret fonamental?

- a) Dret a la propietat privada.
- b) Dret a l'educació.
- c) Dret a la lliure elecció de professió o ofici.
- d) Dret a un habitatge digne i adequat.

2. Quin d'aquests principis garanteix la Constitució?

- a) El principi de retroactivitat de les disposicions sancionadores no favorables.
- b) El principi d'irresponsabilitat dels poders públics.
- c) El principi de legalitat.
- d) El principi de retroactivitat de les disposicions sancionadores restrictives de drets individuals.

3. En relació amb la presidència de la Generalitat i del Govern, quina d'aquestes afirmacions és correcta?

- a) El president o presidenta de la Generalitat, si no ha nomenat un conseller primer o consellera primera, pot designar un vicepresident o vicepresidenta del Govern.
- b) El vicepresident o vicepresidenta és membre del Govern i no és titular de cap departament de la Generalitat.
- c) El vicepresident o vicepresidenta de la Generalitat ha de nomenar i cessar els membres del Govern.
- d) El president o presidenta de la Generalitat, si ha nomenat un conseller primer o consellera primera, pot designar un vicepresident o vicepresidenta del Govern.

4. L'estructura d'un departament de la Generalitat pot tenir secretaries sectorials creades.

Qui les crea?

- a) El Parlament de Catalunya.
- b) El secretari o secretària general del departament.
- c) El president o presidenta de la Generalitat.
- d) El Govern.

5. Quin departament de l'Administració de la Generalitat té la competència d'impulsar l'autogovern?

- a) El Departament d'Unió Europea i Acció Exterior.
- b) El Departament de la Presidència.
- c) El Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.
- d) El Departament de Justícia i Autogovern.

6. L'Administració educativa ha d'assegurar els recursos públics necessaris perquè siguin gratuïts els ensenyaments:

- a) De l'educació bàsica.
- b) Del primer cicle de l'educació infantil.
- c) Del batxillerat.
- d) De la formació professional de grau superior.

**7. En un procediment administratiu,
qui són les persones interessades?**

- a) Només les persones que han iniciat formalment el procediment administratiu.
- b) Qualsevol ciutadà empadronat a Catalunya.
- c) Les persones que el promoguin com a titulars de drets o interessos legítims individuals o col·lectius.
- d) Les persones amb interessos legítims, individuals o col·lectius, que puguin ser afectats per la resolució i es personin en el procediment un cop s'hagi dictat una resolució definitiva.

8. D'acord amb els drets de les persones interessades en el procediment administratiu, quina opció és correcta?

- a) Conèixer el domicili particular del funcionari que les atén.
- b) Conèixer el nom i els cognoms de les autoritats i del personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.
- c) Saber l'afiliació política del treballador públic.
- d) Conèixer l'estructura interna de l'equip de treball del departament tramitador, amb les funcions i els graus d'atribució.

- 9. En un procediment administratiu,
les persones interessades tenen dret a conèixer
l'estat de la tramitació.**

En quin moment ho poden fer?

- a) Només quan s'hagi acabat el procediment.
- b) En qualsevol moment, però abans han de presentar una sol·licitud formal per escrit i pagar una taxa.
- c) En qualsevol moment del procediment.
- d) Només durant el període d'al·legacions.

- 10. Un funcionari o funcionària de la Generalitat pot treballar
els caps de setmana en una empresa subcontractada
per la Generalitat?**

- a) Sí, sempre.
- b) Només si treballa a temps parcial.
- c) No, per conflicte d'interès.
- d) Només si no cobra.

11. Quin sistema permet accedir a la condició de funcionari o funcionària de carrera de la Generalitat?

- a) La comissió de serveis.
- b) L'encàrrec de funcions.
- c) La lliure designació.
- d) El concurs.

12. Un funcionari sostreu documents confidencials de l'arxiu del lloc de treball i els porta al seu domicili particular.

Quin delicte pot cometre?

- a) Fraud.
- b) Infidelitat en la custòdia de documents.
- c) Violació de secrets.
- d) Prevaricació.

13. Un funcionari NO obeeix les ordres

del seu superior jeràrquic.

Ho fa sense justificació.

Les ordres no constitueixen una infracció de l'ordenament jurídic.

Quin tipus de falta disciplinària comet?

- a) Lleu.
- b) Greu.
- c) Molt greu.
- d) Penal.

14. Quina d'aquestes opcions NO és un principi de conducta dels empleats públics?

- a) Tractar amb atenció i respecte els ciutadans, els seus superiors i la resta d'empleats públics.
- b) Mantenir actualitzada la seva formació i qualificació.
- c) Obeir sempre les instruccions i ordres professionals dels superiors.
- d) Informar els ciutadans sobre els assumptes que tenen dret a conèixer, i ajudar-los a exercir els seus drets i a complir les seves obligacions.

15. Quina d'aquestes opcions NO és un dret de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques?

- a) Comunicar-se amb les administracions públiques mitjançant un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- b) Ser assistit en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
- c) Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i de signatura electrònica que preveu la llei.
- d) Ser ateses en una llengua diferent de les llengües oficials del territori de la comunitat autònoma de l'Administració amb la qual es relaciona.

**16. En l'atenció a la ciutadania,
per què és important la comunicació no verbal?**

- a) Perquè complementa el missatge
amb elements com la mirada, la postura i els gestos.
- b) Perquè només té impacte
quan hi ha situacions de tensió o conflicte.
- c) Perquè substitueix la comunicació verbal
en la majoria de casos.
- d) Perquè és l'element principal per transmetre autoritat
i jerarquia dins l'Administració.

**17. Quin servei ofereixen habitualment
les oficines d'atenció ciutadana (OAC) mòbils
de la Generalitat de Catalunya?**

- a) Recuperar documents originals
que es troben arxivats en altres administracions
gràcies al sistema de registre electrònic general.
- b) Assessorar jurídicament la ciutadania
sobre com interpretar informes tècnics
o resolucions administratives,
en el marc de l'assistència en la tramitació electrònica.
- c) Dur a terme funcions d'informació, d'assistència
i de suport accessible i personalitzat a la tramitació digital.
- d) Comprovar si els documents que aporta la ciutadania
són autèntics i emetre certificats per acreditar
que els originals i les còpies digitalitzades coincideixen.

18. La comunicació assertiva aplicada a l'atenció ciutadana utilitza diferents estratègies.

Què és la tècnica del banc de boira davant situacions de conflicte o hostilitat?

- a) Una tècnica basada a adoptar un to neutre i distant per evitar la confrontació i mantenir l'altra persona en un nivell emocional controlable.
- b) Una tècnica basada a reconèixer parcialment el punt de vista de l'altra persona, sense renunciar a la pròpia posició.
- c) Un recurs que consisteix a repetir de manera literal el mateix missatge fins que l'interlocutor abandoni el conflicte.
- d) Una estratègia que consisteix a repetir, amb altres paraules, el que diu l'altra persona per demostrar que l'hem entesa i afavorir un canvi de posició.

19. Quan un funcionari habilitat signa en nom d'un ciutadà, quin requisit s'ha de complir perquè la signatura tingui validesa administrativa?

- a) Que s'incorpori una còpia compulsada del DNI del ciutadà al seu expedient per acreditar-ne la identificació.
- b) Que el funcionari habilitat tingui una autorització prèvia del superior jeràrquic mitjançant un informe intern.
- c) Que el cap d'unitat revisi i validi el tràmit en les 24 hores següents.
- d) Que el funcionari estigui inscrit en el Registre de funcionaris habilitats i que consti el consentiment exprés del ciutadà per actuar en el seu nom.

20. Què és l'idCAT Mòbil?

- a) Un certificat digital de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) que s'instal·la al navegador de l'ordinador i permet identificar-vos com a ciutadà/ana. També permet signar digitalment amb el màxim nivell de seguretat en fer tràmits per internet amb l'Administració de la Generalitat.
- b) Un sistema de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) que permet identificar-vos digitalment com a ciutadà/ana i signar l'enviament d'un formulari per tramitar-lo electrònicament davant l'Administració de la Generalitat.
- c) Un sistema del programa Adobe Acrobat Reader que permet identificar-vos digitalment com a ciutadà/ana. Amb un ID digital, permet signar l'enviament d'un formulari per tramitar-lo electrònicament davant l'Administració de la Generalitat.
- d) Un sistema de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) que permet signar digitalment amb el màxim nivell de seguretat en fer tràmits per internet amb l'Administració de la Generalitat. Aquest sistema requereix instal·lar un programari i utilitzar una contrasenya.

21. Els certificats digitals reconeguts per a la ciutadania en les seves relacions amb les administracions públiques:

- a) Poden estar actius, caducats o revocats.
- b) Poden estar actius o revocats, però no caducats.
- c) Poden estar actius o caducats, però no revocats.
- d) Poden coexistir duplicats actius per a la mateixa persona física titular si els emet el mateix prestador de serveis reconegut.

22. En manipular càrregues manualment, quin factor s'ha de tenir en compte?

- a) Les característiques físiques de la càrrega, especialment el pes, el volum, l'estabilitat i la forma.
- b) El color de l'objecte, ja que pot influir en la percepció visual.
- c) L'historial logístic del producte (procedència, cadena de distribució, entre d'altres), que pot aportar informació documental.
- d) Els possibles símbols o indicadors gràfics que poden donar instruccions de manipulació, però no afecten directament el risc biomecànic.

**23. En la manipulació manual de càrregues,
quina d'aquestes mesures ajuda a evitar lesions?**

- a) Desplaçar el pes iniciant el moviment amb una rotació controlada del tronc per optimitzar l'abast durant l'alçament.
- b) Adoptar una postura estable flexionant els genolls, mantenint l'esquena recta i apropant la càrrega al cos per reduir l'esforç biomecànic.
- c) Flexionar lleugerament l'esquena per apropar el centre de gravetat al punt de càrrega i facilitar el moviment inicial.
- d) Fer l'aixecament amb una acceleració inicial elevada per compensar la inèrcia de la càrrega i reduir el temps d'exposició.

24. Quina d'aquestes opcions és una bona pràctica ambiental en relació amb l'ús de l'energia?

- a) Mantenir sempre la il·luminació artificial, per garantir una uniformitat de llum constant, encara que hi hagi llum natural.
- b) Utilitzar equips antics, encara que consumeixin més energia, tenint en compte que allargar la seva vida útil pot compensar el consum extra.
- c) Aprofitar la llum natural sempre que sigui possible i apagar llums, equips i dispositius quan no s'utilitzen, per reduir el consum energètic innecessari i millorar l'eficiència global.
- d) Reduir les tasques de manteniment dels equips per evitar interrupcions, encara que això faci augmentar cada cop més el consum energètic.

25. Quina d'aquestes opcions és una bona pràctica en la gestió de residus?

- a) Combinar diferents tipus de residus en un mateix contenidor per simplificar la recollida.
Els sistemes de tractament moderns poden separar-los posteriorment sense perdre eficiència.
- b) Llençar piles, bateries i altres residus perillosos als contenidors de rebuig general si no tenen fuites ni desperfectes visibles.
- c) Dipositar els aparells electrònics obsolets en contenidors convencionals si tenen un volum reduït i no impliquen un risc immediat per al medi ambient.
- d) Classificar els residus segons la seva naturalesa i dipositar-los en el contenidor específic per assegurar un tractament adequat i afavorir al màxim el reciclatge.

Preguntes de reserva

26. Què és un procediment administratiu?

- a) Un conjunt d'actuacions materials que fa l'Administració per prestar serveis públics.
- b) Un conjunt ordenat de tràmits i actuacions per dictar un acte administratiu o expressar la voluntat de l'Administració.
- c) La resolució final que esgota la via administrativa i que es pot recórrer davant els tribunals.
- d) El conjunt de lleis i reglaments que regulen l'organització interna dels ens públics.

27. Quina d'aquestes opcions es considera material fungible?

- a) Una taula d'oficina.
- b) Un telèfon.
- c) Bolígrafs i llibretes.
- d) Una cadira ergonòmica.

Preguntes pràctiques sobre la totalitat del temari

28. Treballeu en un institut públic.

**El director us demana que pregunteu als familiars
d'un alumne quina religió professen.**

Què fareu?

- a) Els ho preguntaré perquè m'ho ha ordenat el director.
- b) Els ho preguntaré per saber quina religió professen
les famílies dels alumnes amb finalitats estadístiques.
- c) Diré al director que no ho podem preguntar,
perquè ningú pot ser obligat a declarar sobre la seva religió.
- d) Diré al director que aquesta pregunta només la pot fer
la direcció del centre amb l'autorització de l'inspector de zona.

29. Treballeu en un departament de la Generalitat de Catalunya.

El vostre cap us demana que atengueu un grup de persones que s'han de reunir amb el conseller o la consellera.

Aquestes persones us pregunten quin tractament oficial han d'utilitzar per adreçar-se al conseller o consellera.

Què els responeu?

- a) Senyor o senyora.
- b) Molt Honorable Senyor o Molt Honorable Senyora.
- c) Honorable Senyor o Honorable Senyora.
- d) Excel·lentíssim Senyor o Excel·lentíssima Senyora.

30. Treballeu a la delegació del Govern de la Generalitat a Madrid.

Ateneu uns ciutadans que volen reunir-se amb la màxima autoritat de la Generalitat en aquest territori.

Us pregunten amb qui s'haurien de reunir.

Què els responeu?

- a) El conseller o la consellera de la Presidència.
- b) El delegat o la delegada territorial del Govern.
- c) El delegat o la delegada del govern espanyol a Catalunya.
- d) El vicepresident o la vicepresidenta de la Generalitat.

31. En una visita institucional a la consellera us pregunten si és necessari que el president de la Generalitat sigui diputat del Parlament.

Què responeu?

- a) Sí, perquè és elegit pel Parlament d'entre els seus membres que, com a mínim, hagin estat diputats 4 anys.
- b) No, perquè és elegit directament pels ciutadans i, per tant, no cal que sigui diputat.
- c) No, perquè és elegit pel Parlament, a proposta del grup parlamentari amb més escons, i no és necessari que sigui diputat.
- d) Sí, perquè és elegit pel Parlament d'entre els seus membres.

**32. El vostre cap us demana que envieu un sobre
a la Secretaria General del departament de la Generalitat
que és competent en medi natural i la biodiversitat.**

**Quin és el departament competent
i per quin mitjà oficial de la Generalitat
consultareu la seva adreça postal?**

- a) El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca.
Per saber l'adreça postal,
consulto la Seu electrònica de la Generalitat Valenciana.
- b) El Departament de Territori i Sostenibilitat.
Per saber l'adreça postal,
truco al 010, el telèfon d'atenció ciutadana
de la Generalitat de Catalunya.
- c) El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca i Transició Ecològica.
Per saber l'adreça postal,
consulto la Seu electrònica de la Generalitat de Catalunya.
- d) El Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica.
Per saber l'adreça postal,
consulto la Seu electrònica de la Generalitat de Catalunya.

33. Treballeu en un institut públic d'educació secundària.

**La mare d'un alumne nou us demana informació
sobre el calendari escolar de l'institut.**

Què li responeu?

- a) El calendari escolar s'estableix cada 3 anys
per a 3 cursos escolars consecutius.
S'exposa al tauler d'anuncis de l'institut durant tot el curs
i també al web del centre.
- b) El calendari escolar s'estableix cada any per a cada curs escolar.
S'exposa al tauler d'anuncis de l'institut durant tot el curs
i també al web del centre.
- c) El calendari escolar no es canvia mai.
Es notifica per valisa electrònica, amb còpia autèntica,
a les famílies, al professorat i a l'alumnat.
- d) El calendari escolar s'estableix cada 2 anys per a cada curs escolar.
S'exposa al tauler d'anuncis de l'institut durant tot el curs,
i al web del centre només es publica si ho decideix la direcció.

34. Treballeu al Departament d'Educació i Formació Professional.

Una amiga us pregunta com funciona l'educació d'adults en el sistema educatiu de Catalunya.

Què li responeu?

- a) L'educació d'adults s'ofereix en modalitat presencial i no presencial.
Hi poden accedir les persones que tenen,
com a mínim, 18 anys l'any natural en què inicien la formació.
També hi poden accedir les que tinguin,
com a mínim, 16 anys l'any natural en determinats casos.
- b) L'educació d'adults s'ofereix només en modalitat presencial.
Hi poden accedir les persones que tenen,
com a mínim, 20 anys l'any natural en què inicien la formació.
També hi poden accedir les que tenen,
com a mínim, 18 anys l'any natural en determinats casos.
- c) L'educació d'adults s'ofereix només en modalitat no presencial.
Hi poden accedir les persones que tenen,
com a mínim, 19 anys l'any natural en què inicien la formació.
També hi poden accedir les que tenen,
com a mínim, 18 anys l'any natural en determinats casos.
- d) L'educació d'adults s'ofereix en modalitat presencial i no presencial.
Hi poden accedir les persones que tenen,
com a mínim, 20 anys l'any natural en què inicien la formació.
També hi poden accedir les que tenen,
com a mínim, 18 anys l'any natural en determinats casos.

35. Treballeu al Departament d'Educació i Formació Professional.

Una amiga us pregunta quins són els ensenyaments de règim especial del sistema educatiu de Catalunya.

Què li responeu?

- a) No n'hi ha, perquè tots els ensenyaments són de règim general.
- b) Ensenyaments d'idiomes, ensenyaments artístics i ensenyaments esportius.
- c) Educació infantil, educació bàsica i batxillerat.
- d) Formació professional i programes de qualificació professional inicial.

36. Treballeu a la recepció d'un departament de la Generalitat on també hi ha una oficina d'atenció ciutadana.

Una persona vol iniciar els tràmits per al reconeixement del grau de discapacitat i us pregunta quin departament té aquesta competència.

Què li responeu?

- a) El Departament d'Interior i Seguretat Pública.
- b) El Departament de Drets Socials i Inclusió.
- c) El Departament d'Empresa i Treball.
- d) El Departament de Salut.

**37. Una ciutadana es presenta a l'oficina d'atenció al ciutadà (OAC),
on treballem.**

Us explica que el seu fill, que és major d'edat, ha rebut una sanció.

Ella vol saber l'estat de l'expedient.

S'identifica amb el DNI i aporta el document de la sanció.

Es pot considerar persona interessada?

- a) Sí, perquè és familiar directe i se li reconeix un interès legítim.
- b) Sí, si acredita l'empadronament al mateix domicili que el seu fill.
- c) Sí, perquè ja disposa del número d'expedient,
i això no vulnera l'accés a dades personals.
- d) No, no es pot considerar persona interessada.

**38. En relació amb l'atenció adequada,
una persona interessada us consulta si és obligatori
demanar cita prèvia per fer una compareixença.**

Quina d'aquestes respostes li donareu?

- a) L'atenció presencial no és possible sense cita prèvia,
excepte que formi part d'un col·lectiu
amb dificultats per accedir als serveis digitals.
- b) La cita prèvia només és obligatòria
quan se sol·licita l'atenció presencial.
- c) La cita prèvia sempre és obligatòria.
- d) La cita prèvia no pot ser obligatòria en cap cas
i només es pot establir per millorar
els serveis d'atenció presencial.

39. Treballeu a la recepció del Districte Administratiu de la Generalitat.

Un ciutadà us pregunta si, per presentar una sol·licitud al registre, n'hi ha prou amb una fotocòpia del DNI.

Què li responeu?

- a) No, sense l'original per acarar o un sistema d'identificació vàlid, no es pot garantir la identificació fefaent en determinats tràmits.
- b) Sí, la fotocòpia és suficient, encara que es requereixi identificar el compareixent.
- c) Sí, es pot admetre el document si la fotocòpia inclou el segell d'un altre organisme públic.
- d) No, perquè qui ha d'identificar els ciutadans és exclusivament l'òrgan que resol, i no pas el personal de registre.

40. Una ciutadana arriba a la tarda al Districte Administratiu.

**Ha de presentar un document que s'ha d'incorporar
a un expedient administratiu, però el registre és tancat.**

**Com que treballem a la recepció del Districte Administratiu,
us vol deixar el document.**

Com actueu?

- a) Accepteu el document com a recepció provisional,
feu un rebut manual i el digitalitzeu per enviar-lo al sistema intern.
El registre en farà l'assentament l'endemà.
- b) L'informeu que no podeu rebre documentació
i li indiqueu els canals de presentació vàlids,
com la Seu electrònica o una oficina de correus.
- c) Li recomaneu deixar el document a la bústia de l'edifici
perquè consti la presentació, ja que totes les bústies corporatives
tenen els mateixos efectes jurídics que un registre.
- d) Deriveu la senyora a la gerència del Districte Administratiu
per deixar constància de la recepció del document.
El registre oficial l'incorporarà quan reobri.

**41. Una funcionària del Departament de la Presidència
vol fer classes extraescolars pagades fora del seu horari laboral
a l'institut on treballa, i us pregunta què ha de fer.**

Què li responeu?

- a) No ha de fer res, perquè és una activitat docent.
- b) Ho ha de comunicar a la direcció de l'institut
i preparar bé les classes.
- c) Ha de demanar l'autorització prèvia de compatibilitat
al seu departament.
- d) Ha d'acceptar el contracte i informar el seu superior.

**42. Una funcionària del cos subaltern d'administració
us pregunta quin dret individual dels empleats públics
s'exerceix de manera col·lectiva.**

De les opcions següents, que li responeu?

- a) El dret a la llibertat sindical.
- b) El dret a la formació contínua.
- c) El dret a la mobilitat voluntària entre administracions.
- d) El dret a la carrera professional.

43. Una persona opta a un lloc de treball de monitora en un centre residencial d'acció educativa (CRAE) de la Generalitat de Catalunya per a la guarda i educació d'infants i adolescents (de 0 a 18 anys).

Quin document és un requisit per poder-hi treballar?

- a) Vida laboral.
- b) Certificat social.
- c) Certificat negatiu de delictes sexuals.
- d) Certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes.

**44. A una funcionària de la Generalitat,
se li ha incoat un procediment disciplinari per uns fets
que podrien ser una falta molt greu.**

**Us pregunta si la normativa exigeix alguna condició
per imposar la sanció de separació del servei.**

Què li responeu?

- a) Cal consultar prèviament el comitè d'empresa
o la representació sindical.
- b) Cal obtenir l'autorització explícita del conseller o consellera
del departament afectat.
- c) Cal sol·licitar un informe previ a la Comissió Jurídica Assessora.
- d) Cal l'informe previ de la Comissió Tècnica de la Funció Pública.

45. Treballeu temporalment a l'Oficina Comarcal de l'Aran del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació. Un ciutadà us demana ser atès en llengua aranesa.

Si encara no parleu aranès, què fareu?

- a) Atendre'l en català, que és la llengua oficial a tot Catalunya.
- b) Preguntar-li si vol ser atès en català o en castellà, que són les llengües que conec.
- c) Dir a un company que parla l'aranès que l'atengui.
El ciutadà té dret a ser atès en aquesta llengua.
- d) Atendre'l en castellà, que és la llengua oficial a tot l'Estat, ja que el ciutadà té el deure de conèixer aquesta llengua.

46. Treballeu a la recepció d'un departament de la Generalitat on també hi ha una oficina d'atenció ciutadana.

**Mentre identifiqueu els ciutadans,
una persona de nacionalitat francesa de 15 anys
us pregunta si té dret a presentar
una sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP)
sobre la formació professional.**

Què li responeu?

- a) Només són titulars del dret d'accés a la informació pública els nacionals espanyols.
- b) No es pot presentar una SAIP en matèria de formació professional.
- c) Per ser titular del dret d'accés a la informació pública, s'ha de ser major de 16 anys.
- d) Té dret a presentar la sol·licitud d'informació pública.

47. Treballeu a la recepció del Departament d'Interior i Seguretat Pública.

Un ciutadà us pregunta com pot sol·licitar unes dades de trànsit de mercaderies perilloses per carretera (ADR) a Catalunya perquè no les troba publicades al web.

Què li responeu?

- a) Les dades de mercaderies perilloses (ADR) no estan publicades perquè afecten la seguretat pública. Per tant, no són consultables.
- b) Les dades no publicades es poden sol·licitar a l'òrgan que correspongui mitjançant una sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP).
- c) Les dades de mercaderies perilloses (ADR) es poden consultar al web. Per tant, com que són públiques, no les pot demanar.
- d) Aquestes dades no són competència de la Generalitat i el departament no té aquesta informació.

48. A la unitat on treballem hi ha una acumulació de tasques i teniu un company de reforç.

Li expliqueu que cal atendre els ciutadans en la llengua que demanin, sempre que sigui oficial al territori.

Aquesta atenció respon a un principi:

- a) De conducta.
- b) D'eficiència.
- c) De bona fe.
- d) Ètic.

49. Una persona externa arriba a la seu d'un departament i diu que té una visita programada.

Segons els protocols habituals d'identificació i control d'accessos, quina és l'actuació correcta?

- a) Autoritzar l'entrada si diu que ha de lliurar documentació a una unitat concreta. No es tracta d'una visita de caràcter intern.
- b) Permetre l'accés si la persona supervisora o administrativa responsable confirma verbalment, per telèfon, que hi ha una visita prevista.
- c) Sol·licitar i digitalitzar o registrar el seu document d'identificació per comprovar la identitat abans d'autoritzar l'entrada.
- d) Permetre l'accés automàtic si ve acompanyada d'una persona que té permís per entrar i que afirma que la coneix.

50. Una persona truca a la recepció d'un departament amb un to elevat i es mostra alterada.

Segons les eines de gestió de conflictes de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, quina tècnica de comunicació aplicareu en aquesta primera fase d'explosió emocional?

- a) Interrompre la trucada si fa servir un to inadequat, per garantir un entorn de respecte.
- b) Escoltar la persona sense interrompre-la, deixar que s'expressi i mostrar comprensió per reduir la tensió inicial.
- c) Transferir la trucada a un superior de manera immediata per evitar la confrontació.
- d) Interrompre la persona per reconduir la trucada ràpidament cap a la informació essencial del tràmit.

51. Un ciutadà insisteix moltes vegades que vol parlar amb el director general, tot i que això no és possible.

Per gestionar aquesta situació de manera correcta i professional, quina tècnica assertiva cal aplicar?

- a) El banc de boira, acceptant tot el seu plantejament per reduir la tensió i evitar el conflicte.
- b) Una explicació llarga i detallada sobre per què no pot parlar amb el director general i sobre l'organigrama administratiu.
- c) Una actitud contundent perquè deixi de molestar, ja que està interferint en el funcionament del servei.
- d) La tècnica del disc ratllat, és a dir, repetir amb calma i fermesa el mateix missatge: que no és possible, però que pot presentar la seva petició per escrit.

52. Una persona s'adreça a l'oficina d'atenció al ciutadà on treballem.

No té certificat digital i no sap fer servir l'ordinador.

**Ha de presentar una sol·licitud urgent
que només es pot fer per via telemàtica.**

En aquest cas, què pot fer un empleat públic habilitat?

- a) No pot fer res, perquè el tràmit és només telemàtic i el ciutadà és responsable de tenir els mitjans telemàtics necessaris.
- b) Demanar-li la contrasenya del seu correu electrònic per crear-li un idCAT Mòbil al seu telèfon.
- c) Fer el tràmit en nom del ciutadà, utilitzant la signatura electrònica de l'empleat públic. Caldrà identificar el ciutadà i obtenir la seva autorització expressa per a aquest tràmit concret.
- d) Adreçar-lo a un locutori perquè li facin el tràmit.
Caldrà identificar el ciutadà i obtenir la seva autorització tàcita per a aquest tràmit concret.

**53. La mare d'un alumne de l'institut públic on treballem
us demana com pot signar electrònicament un document.
Vol enviar-lo a la secretaria de l'institut amb el mateix valor
que una signatura manuscrita.**

Amb quina opció ho pot fer?

- a) Amb l'opció de signatura del DNI electrònic.
- b) Amb l'idCAT Mòbil.
- c) Amb Cl@ve PIN.
- d) Amb un codi segur de verificació (CSV).

**54. Treballeu en un departament de la Generalitat
i el vostre cap demana a un company que envii
un document administratiu a un altre departament.**

**El document s'ha d'enviar en nom del vostre comandament
i amb un mitjà electrònic que deixi constància
del registre de sortida i d'entrada.**

Què ha de fer el company?

- a) Accedir a eCòpia i prémer el botó de crear valisa.
Buscar en el camp *Per a* el comandament a qui s'ha d'adreçar el document,
emplenar els camps *Assumpte i Contingut* i adjuntar el document.
Després, enviar la valisa per al vistiplau.
- b) Accedir a eValisa, seleccionar el nom del comandament i prémer el botó
de crear valisa.
Buscar en el camp *Per a* el comandament a qui s'ha d'adreçar el document,
emplenar els camps *Assumpte i Contingut* i adjuntar el document
administratiu. Després, enviar la valisa per al vistiplau.
- c) Accedir a eValisa i prémer el botó de crear valisa.
Buscar en el camp *Per a* el comandament a qui s'ha d'adreçar
el document i emplenar els camps *Assumpte i Contingut*.
Després, enviar la valisa per a còpia autèntica.
- d) Accedir a eValisa i prémer el botó de crear valisa.
Buscar en el camp *Emissor* el comandament a qui s'ha d'adreçar
el document, emplenar els camps *Assumpte i Contingut*.
Després, enviar la valisa per al vistiplau.

55. Un funcionari de la Generalitat ha de traslladar un paquet des de la recepció del departament fins al magatzem.

El paquet no té nanses i és voluminós.

Us pregunta com ho ha de fer.

Què li responeu?

- a) L'ha d'arrossegar per terra per no carregar-lo, ja que pesa i no té nanses.
- b) Ha de demanar ajuda o utilitzar ajudes mecàniques.
- c) Com que no pesa, pot fer un gir ràpid per col·locar-lo.
- d) L'ha de carregar a l'espatlla perquè no pesi tant.

56. Un company de feina us pregunta quina acció ajuda més a millorar l'eficiència energètica en un edifici d'oficines de la Generalitat.

Què li responeu?

- a) Mantenir la il·luminació encesa durant tota la jornada.
- b) Utilitzar llums LED i sensors de presència.
- c) Mantenir els equips informàtics sempre en mode actiu.
- d) Fer servir calefactores elèctrics individuals.

**57. En un arxiu d'un departament de la Generalitat,
un funcionari ha de manipular manualment,
de manera repetida, càrregues de 7 kg durant 4 hores seguides.**

Les ha d'aixecar des de terra fins a una alçada d'1,7 m.

Quina és la valoració correcta del risc, d'acord amb la normativa?

- a) El pes és prou baix per no requerir mesures.
- b) Només cal formació teòrica anual.
- c) Es pot continuar igual, ja que no supera 25 kg.
- d) És una situació de risc elevat per l'altura, la repetició i les torsions, tot i el pes moderat.

**58. Un funcionari es nega a utilitzar un carretó
perquè diu que “triga més”.
Prefereix moure manualment càrregues de 20 kg.**

**Quina actuació és correcta per part del servei de prevenció
de riscos laborals?**

- a) Permetre-ho, si no hi ha lesions.
- b) Acceptar-ho, si l'ergonomista hi està d'acord.
- c) Obligar-lo a utilitzar l'ajuda mecànica quan existeix i redueix el risc.
- d) Permetre-ho sota la declaració voluntària del treballador.

**59. Un funcionari de la Generalitat,
detecta que diversos documents en paper d'un institut
s'han llençat al contenidor de rebuig.**

**Aquests documents no s'han destruït abans
i no s'ha seguit cap procediment de recollida selectiva.**

És una bona pràctica ambiental?

- a) Sí, qualsevol tipus de paper es pot llençar al contenidor de rebuig.
- b) Sí, és correcte llençar documents al contenidor de rebuig
si estan doblegats o trencats i ja no es poden llegir.
- c) Sí, però és recomanable avisar el cap de servei
per valorar quines millores internes es poden aplicar.
- d) No, els residus s'han de gestionar correctament,
seguint els procediments establerts,
que inclouen la preparació adequada del residu
i la separació correcta abans de la recollida selectiva.

60. Voleu saber quantes cadires fan falta per a 5 sales de formació:

- **2 sales tenen capacitat per a 16 persones**
- **2 sales tenen capacitat per a 20 persones**
- **1 sala té capacitat per a 8 persones**

**Per posar-ho en un full de càlcul,
quins passos fareu?**

- a) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure
$$=(16+20+8)*2$$

per obtenir el nombre de cadires.
- b) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure
$$=(16+20)*(2+2)+8$$

per obtenir el nombre de cadires.
- c) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure
$$=(16*2)+(20*2)+8$$

per obtenir el nombre de cadires.
- d) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure
$$:(16*2)+(20*2)+8$$

per obtenir el nombre de cadires.

**61. En un document de Word, fent servir Windows,
quines tecles de drecera
i en quin ordre s'han d'utilitzar
per seleccionar tot el text, copiar-lo
i després enganxar-lo?**

- a) Ctrl+C, Ctrl+V i Ctrl+E
- b) Ctrl+C, Ctrl+E i Ctrl+V
- c) Ctrl+V, Ctrl+C i Ctrl+E
- d) Ctrl+E, Ctrl+C i Ctrl+V

**62. La vostra veïna i amiga es presenta
a l'escola on trebal·leu amb el seu fill.**

**Us explica que està decebuda perquè no ha pogut apuntar el seu fill
a una activitat extraescolar perquè el termini ja ha acabat.**

**Us demana si el podeu apuntar igualment a l'activitat
o si podeu parlar amb algú perquè ho faci,
ja que creu que hi ha places vacants
i l'activitat comença l'endemà.**

**Segons el Codi de conducta de l'empleat públic,
podeu atendre la seva petició?**

- a) Sí, perquè l'activitat respon a un interès general
i podeu expressar posicions personals, familiars,
corporatives o fraternals com la que us proposa,
perquè no van en contra del principi d'imparcialitat
i l'interès comú.
- b) No, perquè no es pot influir en cap tràmit o procediment
que comporti un benefici per a familiars, amics o coneguts.
- c) Sí, perquè l'actuació no seria discriminatòria respecte a cap condició
o circumstància personal o social.
- d) No, excepte si ofereix un regal, un favor o un servei
que sigui habitual, social o de cortesia,
sens perjudici del que estableix el Codi penal.

Preguntes de reserva

63. Al full de càlcul Excel, quina combinació de tecles permet crear un llibre de treball nou?

- a) Ctrl+T
- b) Ctrl+E
- c) Ctrl+K
- d) Ctrl+U

64. Com a personal subaltern, què heu de fer per mantenir una escolta activa en l'atenció a la ciutadania?

- a) Aprendre a escoltar sense interrompre, tenir empatia i comprendre el missatge.
- b) Practicar l'escolta després de la identificació per accedir a l'edifici.
- c) Llegir i entendre bé els documents escrits.
- d) Parlar amb un volum de veu alt perquè us sentin bé.

65. Com s'ha de manipular correctament una càrrega manual?

- a) No cal vigilar com es manipulen les càrregues.
- b) És millor no utilitzar mitjans auxiliars.
- c) Cal augmentar el pes i el volum en postures de força.
- d) Cal flexionar les cames, mantenir l'esquena recta i evitar torsions del tronc.