



Especialitat auxiliar de recepció i telèfon

Tema 1. L'estructura i competències de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Les conselleries, les direccions generals i les secretaries generals.

Tema 2. Seu electrònica: concepte. La Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: procediments i serveis.
Transparència: concepte i tipus. Publicitat activa: Portal de Transparència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Tema 3. Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals: disposicions generals, principis i drets de les persones.

Tema 4. Canals d'atenció a la ciutadania: presencial, telefònic i electrònic. Acollida i informació. L'atenció telefònica. Característiques específiques. Emissió, recepció i transmissió de telefonades. L'escolta activa. Dificultats en la comunicació.

Tema 5. Drets dels ciutadans. L'ús de les llengües oficials en l'Administració de la CAIB. Drets lingüístics de la ciutadania en la relació amb l'Administració. Atenció de persones amb discapacitat
El sistema de queixes i suggeriments: conceptes, indicacions a la ciutadania, presentació i impresos normalitzats. Tècniques de tracte als usuaris que presenten queixes i reclamacions.

Tema 6. Les oficines d'assistència en matèria de registres. Presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions.