

Temario de materias específicas correspondientes al cuerpo facultativo subalterno, escala de apoyo instrumental, especialidad auxiliar de recepción y teléfono

Tema 1. La estructura de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Las consejerías, las direcciones generales y las secretarías generales.

Tema 2. Unidades de información y atención a la ciudadanía del Gobierno de las Illes Balears: funcionamiento y coordinación.

Tema 3. Canales de atención a la ciudadanía: presencial, telefónico y electrónico. Acogida e información. Atención de personas con discapacidad.

Tema 4. La comunicación: elementos básicos. Barreras y dificultades en la comunicación. La lengua como instrumento de comunicación. Derechos lingüísticos de la ciudadanía en su relación con la Administración.

Tema 5. La atención telefónica. Características específicas. Emisión, recepción y transmisión de llamadas. La escucha activa. Dificultades en la comunicación.

Tema 6. El sistema de quejas y sugerencias: conceptos, indicaciones a la ciudadanía, presentación e impresos normalizados. Técnicas de trato a los usuarios que presentan quejas y reclamaciones.