

Temari de matèries específiques corresponents al cos facultatiu subaltern, escala de suport instrumental, especialitat auxiliar de recepció i telèfon

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

Tema 2. Unitats d'informació i atenció a la ciutadania del Govern de les Illes Balears: funcionament i coordinació.

Tema 3. Canals d'atenció a la ciutadania: presencial, telefònic i electrònic. Acollida i informació. Atenció de persones amb discapacitat.

Tema 4. La comunicació: elements bàsics. Barreres i dificultats en la comunicació. La llengua com a instrument de comunicació. Drets lingüístics de la ciutadania en la relació amb l'Administració.

Tema 5. L'atenció telefònica. Característiques específiques. Emissió, recepció i transmissió de telefonades. L'escolta activa. Dificultats en la comunicació.

Tema 6. 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.