

Codi aspirant:

(3 darrers dígit DNI + 3 darrers dígit telèfon mòbil)

Prova pràctica

Lloc de treball: auxiliar tècnic/a de l'OAC

Cas pràctic 1

a) Dona resposta, el més detalladament possible, a les següents situacions:

1. Estàs ubicada a la centraleta telefònica de l'OAC, i estàs atenent una ciutadana que vol presentar un assabentat d'obres. Té el certificat digital i és força autònoma, però no se'n surt a l'hora de fer el tràmit per la seu electrònica. Quines indicacions li dones? **(2 punts)**

Li demanes que entri a la seu electrònica i la vas guiant per a autenticar-se, buscar el tràmit específic, presentar la sol·licitud, anar a la carpeta ciutadana a buscar el rebut, pagar-lo a través d'una de les diferents opcions previstes, i seguir les indicacions del tràmit.

2. Estàs ubicada al filtre de l'entrada de l'OAC i arriba un ciutadà i t'ensenya un avís de correus amb una notificació de l'Ajuntament i vol saber de què es tracta. On pots buscar aquest avís? Si el localitzes, quina resposta li dones? **(2 punts)**

Anar al programa de Recaptació per mirar si té algun rebut pendent que se li hagi notificat, en cas negatiu, buscar si té algun expedient obert i que se li hagi fet una notificació. Un cop localitzat, se'l deriva al departament corresponent, **MAI** li donarem la notificació, perquè el servei no tindria constància de la recepció.

3. Fa un mes que s'ha incorporat un pla d'ocupació. És el seu primer contacte amb l'administració pública. En un moment en el qual no tens cap persona per atendre, et comenta que li han fet les següents consultes i que s'ha compromès a donar resposta, descriu detalladament la resposta de cada consulta

- Un veí de Granollers t'informa que hi ha una font que perd aigua al costat de casa seva i no sap com avisar perquè la vinguin a reparar (1 punt) **Per tal que l'ajuntament en tingui constància, cal fer un avís al departament a través de l'aplicatiu corresponent, o bé el mateix ciutadà a través del web municipal. En tots dos casos caldrà tenir l'adreça concreta on cal fer la reparació i que la persona s'identifiqui com a mínim amb el nom i cognoms, i un telèfon de contacte.**
- Arriben els titulars d'una parada del mercat que han de fer la renovació, però el termini per a presentar-la ja ha finalitzat (1 punt) **Cal informar al paradista que està fora de termini i per tant no pot presentar la sol·licitud de renovació, no obstant, sempre pot presentar una instància i serà el servei qui determinarà si atén la petició.**
- Un noi de 17 anys que farà d'entrenador de bàsquet, el club li demana un certificat d'antecedents penals per delictes sexuals (1 punt) **Com que és menor d'edat, no se li pot fer el certificat digital per poder-lo obtenir. Des de l'ajuntament l'única opció és que vingui amb un dels tutors legals, la sol·licitud pertinent i el document d'identitat, i ho presentarem per finestra única.**

- b) L'horari de l'OAC finalitza a les 19h, són les 18:45h i arriba una família que es ve a empadronar. Tenien cita, que havien reservat per telèfon, a les 18:15h. Quan intenten validar la cita, l'expenedor no treu tiquet perquè ja ha perdut el torn. Són 2 adults i dos infants, de 8 i 15 anys. La noia de 15 anys és filla de la dona i el seu pare no hi és, i el nen de 8 anys és fill dels dos.

Com resols la situació?(2 punts)

Se li explica que ja no se'ls pot atendre perquè se'ls hi ha passat el torn i els tramitadors estan atenant les cites de les 18:45h. A més a més com que la casuística del padró és molt complex, se li ofereix una nova cita per l'endemà. S'aprofita per revisar que la documentació que porta per fer el padró sigui la correcta, i que no li falti cap document per tal de poder garantir que quan vinguin, puguin empadronar-se.

- c) El dilluns després de les vacances de Nadal quan arribes a l'OAC et trobes que a l'edifici no funciona la calefacció. Què fas? (0,5 punts) Cal fer l'avís a través de l'aplicatiu i trucar al departament que gestiona la climatització per accelerar el procés.
- d) Entra una noia que et demana pel servei d'ocupació de l'ajuntament. On el derives? (0,5 punts) Cal enviar-la a la Masia Tres Torres, carrer Tres Torres, 18, indicar-li l'horari i el telèfon.

Cas pràctic 2

a) Dona resposta, el més detalladament possible, a les següents situacions:

1. Estàs ubicada al filtre de l'entrada de l'OAC i arriba la senyora Guoyun Wang que vol obrir un basar a Granollers, té molts problemes de comprensió lingüística, i no acabes d'entendre-t'hi. Què fas? (2 punts) Li busques el tràmit d'obertura de l'activitat al catàleg de tràmits de la seu electrònica, si tens clar quin tràmit és, li dones el formulari corresponent i la informació. Si no ho tens clar, el derives al servei d'activitats perquè concerta cita prèvia amb un tècnic. L'aconseilles que dugui una persona que l'ajudi amb el llenguatge.

2. Estàs ubicada a la centraleta telefònica de l'OAC, et fan una consulta sobre les possibles bonificacions sobre la taxa d'escombraries. D'on treus la informació i quina resposta li dones? (2 punts) Entres a la seu electrònica i busques al catàleg de tràmits buscant amb la paraula «escombraries» a l'apartat *Nom del tràmit* per veure totes les possibles bonificacions d'escombraries:

Bonificació de la taxa d'escombraries per a beneficiaris de la prestació d'atur o PIRMI

Bonificació de la taxa d'escombraries per a famílies monoparentals

Bonificació de la taxa d'escombraries per pensionistes

Obtenir la targeta d'usuari de la deixalleria per a la bonificació de la taxa d'escombraries

Li facilites l'enllaç a la seu electrònica, li preguntes si té certificat digital per tramitar per internet i si cal li dones cita prèvia per fer el tràmit presencial.

3. Des de fa un mes, l'OAC compta amb un pla d'ocupació que fa atenció telefònica. No havia treballat mai a l'administració pública. En un moment en el qual no tens cap persona per atendre, et comenta que li han fet les següents consultes i que s'ha compromès a contestar-los per telefon, descriu detalladament la resposta que ha de donar.

- Un ciutadà té la carta de pagament del cementiri amb la data de venciment caducada.(1 punt) Cal indicar-li que s'ha de posar en contacte amb el servei de Recaptació, se li facilita el telèfon, el correu electrònic i l'horari d'obertura.

- Una ciutadana vol presentar una al·legació a una multa de l'Ajuntament de Madrid **(1 punt)** Se li dona les diverses opcions (correu administratiu, seu electrònica de l'ajuntament de Madrid, o finestreta única a qualsevol administració pública, també a l'OAC de Granollers)
- Un ciutadà necessita fer-se el certificat digital per demanar cita prèvia a la seguretat social, i té el NIE caducat. **(1 punt)** Cal informar-lo que el certificat idcat que emet l'ajuntament no es pot obtenir amb el NIE caducat a excepció que també aporti el justificant conforme ja ha fet la renovació i que està pendent d'obtenir el document físic.

b) És dijous al matí i l'OAC està molt plena de gent. Una paradista del mercat ve a renovar la parada del mercat. Agafa tiquet sense cita prèvia i mitja hora més tard, encara no ha estat atesa. Es comença a queixar, perquè veu que hi ha d'altres persones que ja les han atès tot i haver arribat més tard que ella. Busca la complicitat d'altres ciutadans. Finalment s'aixeca i se't ve a queixar al mostrador del filtre on està ubicada. Com resols la situació? **(2 punts)** Cal explicar el funcionament que té l'OAC que atén amb cita i sense cita prèvia. Les persones que ja han estat ateses, és perquè tenien cita prèvia. Li dones la possibilitat de fer el tràmit per la seu electrònica, o agafar una cita prèvia per un altre dia, i evitar l'espera. Intentar reconduir la situació amb empatia.

c) El dilluns després de les vacances de Nadal quan arribes a l'OAC et trobes que l'office de la planta baixa fa molta pudor, no hi ha escombraries acumulades i els WC estan nets. Només hi ha les dues màquines de begudes i menjar. Què fas? **(0,5 punts)** Cal trucar al departament que gestiona les màquines de vending, i en cas que hi hagi el telèfon de l'empresa proveïdora, intentes telefonar-hi per agilitzar el procés.

d) Entra un nouvingut que et demana pel servei d'estrangeria de l'ajuntament. On el derives? **(0,5 punts)** Cal enviar-lo al Servei de Nova Ciutadania, carrer Corró, 49, indicar-li l'horari i el telèfon.