



CONVOCATÒRIA CONCURS OPOSICIÓ LLIURE

ORDENANÇA

PROVA PRÀCTICA

EXAMEN **2**

5 PREGUNTES AMB 4 RESPOSTES ALTERNATIVES (6 PUNTS)

La puntuació màxima d'aquesta prova serà 30 punts. La **puntuació mínima** per superar-la serà **15 punts**.

Totes les respostes correctes tindran el mateix valor, les preguntes no contestades no restaran i les respostes errònies descomptaran $\frac{1}{4}$ part del valor d'una resposta correcta.

Les persones aspirants que no hagin obtingut la puntuació mínima per superar-la seran declarades excloses del procés selectiu.

11 DE NOVEMBRE DE 2025



SUPÒSIT 1

Una ciutadana demana informació sobre com tramitar una ajuda social. El personal li dona un tríptic però no l'explica.

Quina hauria estat l'actuació correcta?

- a) Donar-li el tríptic i dir-li que ho llegeixi a casa
- b) Dir-li que ho pot buscar per internet
- c) Explicar-li el procediment de forma clara i senzilla
- d) Derivar-la directament als serveis socials

SUPÒSIT 2

Un usuari vol fer una gestió municipal però no sap com utilitzar la seu electrònica.

Què hauria de fer el personal d'atenció?

- a) Dir-li que només es pot fer per internet
- b) Donar-li el telèfon del servei informàtic
- c) Acompanyar-lo en el procés o oferir alternatives presencials
- d) Recomana-li que vingui amb algú que l'ajudi

SUPÒSIT 3

Una persona gran acudeix a una oficina municipal i no entén el procediment per fer una tramitació. El personal li dona instruccions ràpides i no li facilita ajuda.

Quina actuació hauria estat correcta?

- a) Dir-li que torni amb algú que l'ajudi
- b) Donar-li un fulletó i fer-lo marxar
- c) Acompanyar-la en el procés i garantir una atenció accessible
- d) Derivar-la a una altra oficina



SUPÒSIT 4

Una usuària amb mobilitat reduïda arriba a una oficina municipal i troba que no hi ha rampa d'accés ni taulell adaptat.

Quina seria l'actuació més adequada què hauria de prendre el personal municipal?

- a) Dir-li que vingui acompanyada d'algú que l'ajudi
- b) Atendre-la fora de l'edifici
- c) Informar del problema i activar el protocol d'accessibilitat**
- d) Derivar-la a una altra oficina sense barreres

SUPÒSIT 5

Un usuari s'adreça a l'oficina municipal amb un to agressiu. El personal se sent intimidat però vol actuar correctament.

Quina és la millor resposta?

- a) Respondre amb el mateix to per defensar-se
- b) Mantenir la calma, escoltar i aplicar el protocol d'atenció a incidències**
- c) Ignorar-lo fins que marxi
- d) Cridar la policia immediatament