
Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Instruccions per la Guia d'estudi del temari



Versió en
Lectura Fàcil

dincat

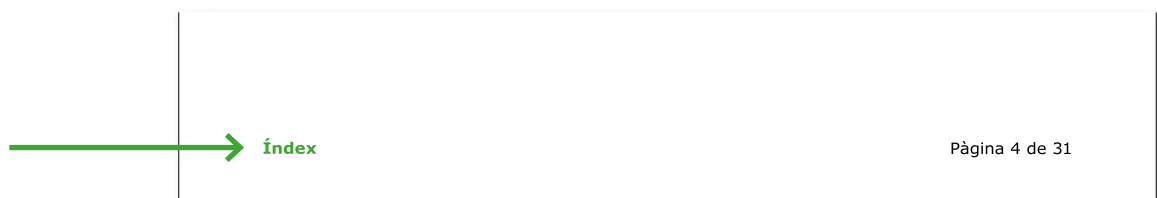


Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

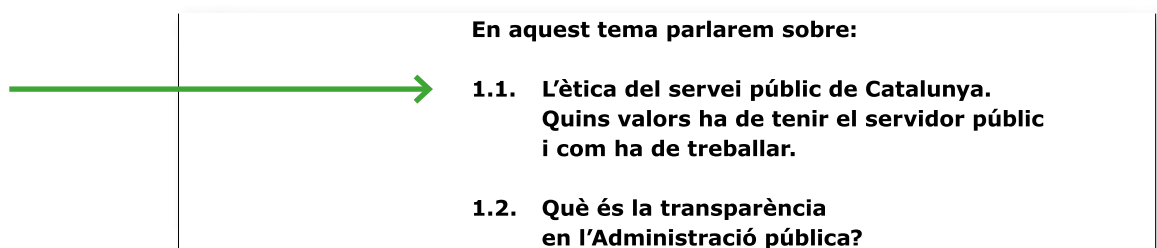
Instruccions per utilitzar la Guia d'estudi de les oposicions

1. Els temes per preparar les oposicions en versió Lectura Fàcil es publicaran per separat al lloc web de la convocatòria: politiquesdigitals.gencat.cat/convocatories, dins de la convocatòria 240.

2. Cada tema és un arxiu en format pdf i és interactiu. Això vol dir que dins de cada tema pots tornar a l'índex des de qualsevol pàgina. Només has de fer clic en aquest enllaç que hi ha al peu de pàgina:



També pots anar directament a qualsevol capítol dins d'un tema si fas clic sobre el seu títol a l'índex:



3. Als temes hi ha imatges, il·lustracions i mapes que s'han afegit per facilitar l'estudi, però no s'ha d'aprendre tot el que hi ha a dins. Per exemple, si hi ha un mapa de comarques, no cal estudiar quines són les comarques o les seves capitals.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 1



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:



Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

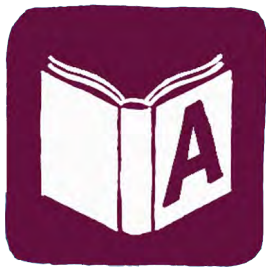
Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 1.

Ètica, transparència i qualitat al servei públic de Catalunya

En aquest tema parlarem sobre:

- 1.1. L'ètica del servei públic de Catalunya.
Quins valors ha de tenir el servidor públic
i com ha de treballar.**
- 1.2. Què és la transparència
en l'Administració pública?**
- 1.3. Què són les dades obertes?**
- 1.4. La qualitat dels serveis públics.**



Algunes paraules que has de conèixer

Bé comú

Un bé és un benefici per a una o més persones. El bé comú és allò que és compartit i beneficiós per al conjunt de la ciutadania, no només per a una persona concreta o un grup de persones concret.

Dades obertes

Les dades obertes són informació pública que l'Administració posa a disposició de la ciutadania perquè la pugui utilitzar lliurement, sempre que vulgui.

Estatut d'autonomia

És la norma principal d'una comunitat autònoma.

Ètica

És la reflexió que ens porta a decidir si una cosa és correcta o incorrecta respecte a les pròpies accions i les accions de les altres persones.

A través de l'ètica definim uns valors que guien la nostra manera de fer.

Interès general

És tot allò que es considera útil, valuós i molt important per a tota la societat.

Servidor públic

Persona que treballa a l'Administració pública.

Transparència

És l'obligació de l'Administració pública de donar sempre la informació sobre:

- Com està organitzada.
- Com funciona i què fa.
- Les decisions que pren.
- Com es fan servir els recursos públics.

Sistema democràtic

En una democràcia, és la ciutadania qui pren les decisions més importants: el poble tria els seus representants, els governants i les persones que fan les lleis.

1.1 L'ètica del servei públic de Catalunya. Quins valors ha de tenir el servidor públic i com ha de treballar

El servei públic és el conjunt d'activitats i ajuts que ofereixen les **administracions públiques** per atendre les necessitats d'interès general de la ciutadania.

Ajuden a millorar el benestar de la gent i a fer progressar el país.

Administració pública:

És el conjunt d'institucions i organismes d'un territori.

Per exemple:

- La Generalitat de Catalunya
- L'ajuntament d'un poble o ciutat
- Els consells comarcals

Què fa l'Administració pública?

- Compleix les lleis i fa complir les lleis.
- Dirigeix els serveis pel benestar dels ciutadans.

Un servei públic de qualitat millora el benestar de la gent i fa millorar el país.

Els servidors públics han de treballar segons un **codi ètic**.

Un codi ètic és un conjunt de valors que guien la manera de treballar i actuar per fer-ho bé.

Aquests valors del codi ètic són els següents:

- **Responsabilitat pel bé comú:**

El servidor públic ha de treballar pel benefici de totes les persones, no ha de treballar pel benefici propi. Tenir responsabilitat implica molta dedicació i compromís.

- **Centralitat de les persones:**

El servei públic té com a prioritat les necessitats de les persones. Les persones més vulnerables han de rebre especial atenció.

- **Objectivitat i imparcialitat:**

Actuar de manera justa i neutra, pensant en totes les persones igual, sense afavorir més una persona que una altra.

- **Professionalitat i eficàcia:**

Els servidors públics han de treballar com a professionals, amb qualitat tècnica, d'una manera eficaç i eficient.

- Professionalitat:
treballar d'una manera correcta i adequada.

- Qualitat tècnica:
s'ha de tenir un coneixement especialitzat de la feina que cal fer.

— Un treball **eficaç** i **eficient**.

Eficaç:

es treballa de manera correcta i ràpida per aconseguir el resultat esperat.

Eficient:

es treballa sense perdre temps ni recursos.

■ **Innovació i participació:**

Innovar vol dir treballar d'una manera nova.

Participació vol dir que els ciutadans i ciutadanes estan compromesos amb el que fa l'Administració.

Al servei públic es treballa en equip col·laborant amb altres persones.

Els servidors públics han de tenir capacitat de lideratge, servir de referència per a altres persones.

Els servidors públics han d'explicar el que fan, d'això se'n diu **retre comptes**.

Retre comptes:

Explicar les gestions que fa l'Administració i explicar com s'han fet servir els diners públics.

■ Obertura i accessibilitat:

La ciutadania ha de poder accedir fàcilment al servei públic.

Per tal que això sigui possible, hi ha d'haver mitjans i canals digitals, com per exemple pàgines a Internet, amb informació del servei públic i tràmits que poden fer la ciutadania.

Aquests mitjans i canals han de ser accessibles, comprensibles i clars.

Aquests mitjans han d'estar preparats per adaptar-se als canvis.

En quins valors es basen els servidors públics?

Totes les persones que treballen al servei públic de Catalunya han de seguir els valors següents:

- **Vocació de servei**
- **Professionalitat**
- **Confiança pública**

Treballar amb **vocació de servei** significa que els servidors públics han de tenir:

■ Actitud d'atenció i ajut a les persones:

Atendre i ajudar les persones pensant sempre en el bé comú.

■ Compromís:

Estar compromès, creure en la feina que es fa i insistir davant les dificultats.

■ Honestetat:

Ser honest, no mentir
i actuar de manera correcta.

■ Sensibilitat:

Ser sensible, comprendre
les persones que cal atendre
i la situació en què es troben.
S'ha d'atendre les persones
d'una manera amable i atenta.

■ Orientació a resultats:

Treballar per aconseguir els resultats
que s'esperen del lloc de treball.

■ Adaptació:

Ser proactiu, això vol dir,
estar obert a canviar
la manera de fer la feina per millorar.



Treballar amb **professionalitat** significa
que els servidors públics han de tenir:

■ Competències:

Tenir els coneixements i la capacitat
per fer bé la feina
i utilitzar tot allò que s'aprèn a les formacions.

■ Dedicació a la feina:

Dedicar-se amb compromís a la feina.

■ Honestetat:

Ser honrat, no fer accions dolentes o incorrectes.

■ Rigor:

Ser rigorós, preocupar-se de fer bé la feina.

- **Responsabilitat:**
Ser responsable,
revisar com es fa la feina
i retre comptes explicant com es treballa.
- **Excel·lència:**
Ser excel·lent,
intentar millorar cada dia la pròpia feina.
- **Exemplaritat:**
Ser un model i un exemple
per a altres persones.

Treballar amb **confiança pública** significa que els treballadors públics han de tenir:

- **Imparcialitat:**
Ser imparcial, això significa
no afavorir cap interès particular.
No discriminar ningú.
- **Objectivitat:**
Ser objectiu, vol dir que l'opinió personal
no ha de condicionar la feina.
- **Transparència:**
Ser transparent, explicar el que es fa
sempre que sigui necessari.
- **Integritat:**
Ser íntegre, vol dir complir amb la llei
i denunciar quan altres persones no la compleixen.
- **Lleialtat institucional:**
Ser lleial a l'Administració pública,
vol dir respectar les seves normes
i actuar d'acord amb les seves regles.

■ Legitimitat:

Ser legítim, vol dir actuar segons els valors morals de la democràcia.

Com han d'actuar els servidors públics de Catalunya?

Els servidors públics han de respectar les persones i els seus drets, oferir un tracte i servei de qualitat i animar a la participació ciutadana.

Respectar les persones i els seus drets significa:

- Respectar la persona, els seus drets i llibertats.
- Respectar la diversitat i no discriminar ningú.
- Atendre totes les persones igual, sense tractes de favor.
- Respectar les opcions i les decisions de les persones.
- Protegir les dades personals i secretes a les quals es pot accedir per la feina que es fa.

Oferir qualitat en el tracte significa:



- Tractar les persones amb amabilitat i oferir-los ajut. D'aquesta manera es crea una relació de confiança i col·laboració entre la ciutadania i l'Administració.
- Escoltar les persones amb correcció i amabilitat, tenint en compte la seva situació personal, social i econòmica, i la defensa dels seus interessos. Sempre que es pugui, cal rebre les seves demandes.
- Oferir informació adequada a les necessitats de les persones.

- Informar i orientar les persones sobre com poden presentar queixes, propostes o qualsevol sol·licitud.
- Tenir present les necessitats de les persones, sobretot de les persones amb diversitat funcional.
- Han d'oferir serveis adaptats a les persones i informació clara.

Oferir qualitat en el servei significa:

- Donar resposta a les sol·licituds, fer la feina amb rapidesa i de manera completa.
- Organitzar el temps d'atenció a les persones, intentar reduir els temps d'espera i treballar per un bon servei.
- Evitar repetir tràmits per tal de fer la feina més fàcil.
- Atendre les consultes o derivar on calgui aquelles que no es poden atendre.
- Respondre en el temps acordat, i si no és possible, s'ha d'explicar el perquè.
- Ajudar i animar a la participació ciutadana per crear, dur a terme i avaluar els serveis públics.

1.2 Què és la transparència en l'Administració pública?

Totes les administracions públiques estan obligades a ser transparents. Ho han de ser sempre, en tots els casos. Per tant, és un fonament bàsic del Govern de la Generalitat.

La transparència consisteix a publicar informació sobre què fa i com funciona una Administració pública. Aquesta informació s'ha de publicar sense que ningú la demani, ha de ser actualitzada i que tothom la pugui entendre.

A més d'una obligació, la transparència és una voluntat, una actitud necessària per:

- Enfortir el **sistema democràtic**.
- Millorar la relació amb la ciutadania.
- Fer créixer la confiança en les institucions públiques.

La transparència ajuda a:

- Retre comptes.
- Controlar l'acció del govern.
Això vol dir saber què fa i com ho fa.
- Avaluar les polítiques públiques.
- Afavorir la participació i la implicació dels ciutadans en la presa de decisions.
- Prevenir la corrupció.

La informació transparent ha de:

- Ser adaptada i que tothom la pugui entendre.
- Oferir les dades de manera que es puguin comparar amb les d'altres anys.

Quina informació s'ha de publicar?

Entre d'altres, l'Administració ha de ser transparent a l'hora de publicar informació sobre:

- Com s'organitza l'Administració.
- Com gestiona els diners que té.
- Com decideix i actua seguint les lleis.
- Com es planifica el treball.
- A qui es contracte.
- Quins acords es fan amb altres institucions.
- Amb quines subvencions treballa.

Els ciutadans tenen dret a accedir a la informació pública.

Poden demanar aquesta informació pública de manera presencial o per Internet, i l'Administració està obligada a donar-los-la.

La ciutadania i les empreses poden accedir a les dades públiques de la Generalitat a través del portal de dades obertes.

L'objectiu del portal és que la ciutadania pugui consultar i utilitzar les dades de manera fàcil. Les dades que hi apareixen són d'accés lliure i gratuït.

On s'ha de publicar aquesta informació?

Les institucions i administracions estan obligades a oferir informació pública transparent a:

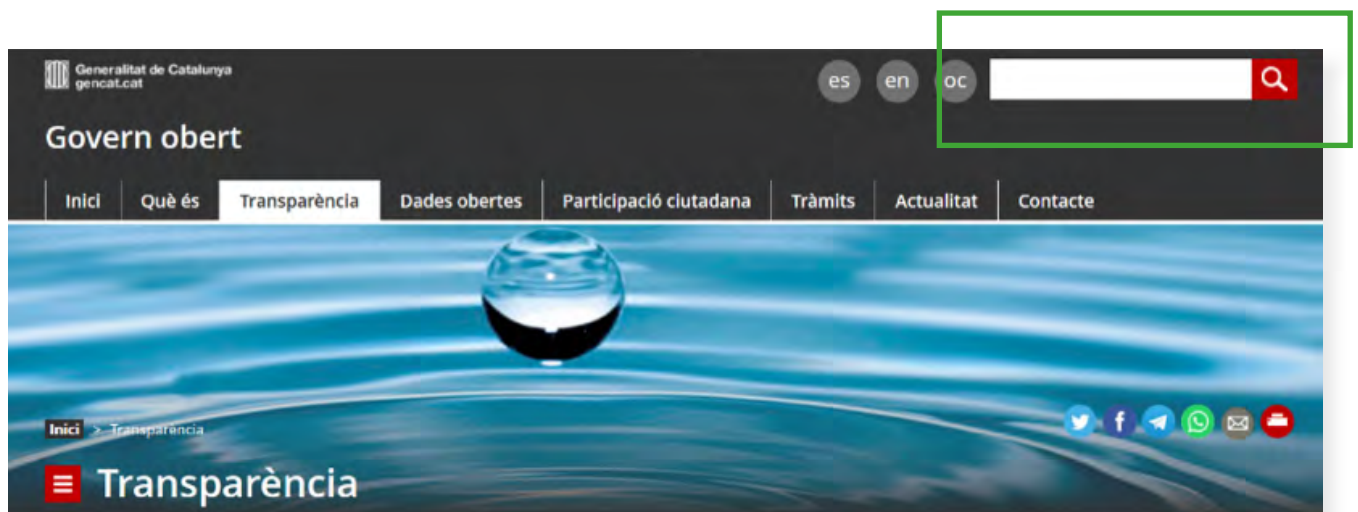
- La seva seu electrònica
- Al seu lloc web
- Al portal Transparència Catalunya

El portal de la Transparència

És un portal web que ofereix tots els documents públics en format electrònic.

El gestiona la Generalitat de Catalunya.

<http://governobert.gencat.cat/ca/transparencia>



Imatge: Lloc web del portal de la Transparència.
Dins del requadre verd hi ha el cercador.

Té un cercador perquè les persones puguin trobar la informació de manera ràpida, fàcil i comprensible. També disposa d'alertes per avisar quan una dada s'ha actualitzat.

El portal inclou informació sobre administracions locals i altres institucions, entitats o empreses que han tingut relació amb l'Administració.

Aquestes també estan obligades a publicar les seves dades perquè els ciutadans les puguin identificar. Ha de contenir l'enllaç de les seues electròniques de les administracions públiques o entitats, per facilitar l'accés a les persones amb discapacitat.

Les administracions han d'identificar el portal de la Transparència de manera clara al seu web.

Com s'ha de publicar la informació?

Per complir amb el principi de transparència, les administracions han de publicar la informació de manera clara, estructurada i en **format reutilitzable**.

Format reutilitzable:

Un format reutilitzable és un format obert. Això significa que la informació publicada es pot obrir i analitzar amb diferents programes informàtics, com per exemple, els programes CSV o XML.

Les persones responsables a l'Administració sobre transparència han de facilitar que qualsevol persona pugui accedir a la informació pública d'interès general.

Per ser transparents,
les administracions han de garantir
que aquesta informació sigui:

- **Veraç i objectiva**

Això vol dir que la informació
que dona l'Administració
ha de ser verdadera i certa,
sense influència d'opinions personals.

- **Actualitzada de manera constant.**

Ha d'aparèixer la data de l'última actualització
i, si és possible,
la data en què es tornarà a **actualitzar**.

Actualitzar:

Actualitzar una informació o unes dades
vol dir afegir els canvis que hi ha hagut.
Així, les dades ens informen de com estan les coses
en el moment actual.

- La informació ha d'estar organitzada de manera comprensible perquè sigui fàcil trobar les dades. Per poder trobar les dades, a les pàgines i portals on es troba la informació hi ha d'haver **cercadors de dades**.



The screenshot shows the website of the Generalitat de Catalunya, specifically the 'Departament de Treball, Afers Socials i Famílies'. The navigation bar includes links for 'Inici', 'Departament', 'Àmbits d'actuació', 'Tràmits', 'Serveis', 'Actualitat', and 'Contacte'. The breadcrumb trail indicates the path: 'Inici > Àmbits d'actuació > Serveis socials > Entitats, serveis i establiments > Cercador d'entitats, serveis i ... > Accés'. The main heading is 'Accés al cercador'. Below it, the section is titled 'Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials' with the subtitle 'Recerca de serveis socials'. The search form includes two radio buttons for 'Serveis socials bàsics' (selected) and 'Serveis socials especialitzats'. It features several dropdown menus for 'Tipologia del servei', 'Grup de destinataris', 'Destinatari', 'Qualificació de l'entitat', 'Comarca', 'Municipi', and 'Districte', all currently set to '(No Seleccionat)'. There is a text input field for 'Núm. de registre del servei' and another for 'Codi postal'. A red search button is located at the bottom right of the form.

Imatge: Exemple de cercador en un lloc web de la Generalitat.

Un cercador de dades és una eina que serveix per trobar la informació de manera fàcil. Al cercador s'escriu una paraula i et dona tota la informació corresponent a aquesta paraula.

També es poden seleccionar diferents opcions per trobar una informació més concreta.

- És important que la informació estigui ordenada, així és més fàcil trobar-la.

S'ordena pel tema que tracta la informació o per la data en què es va fer.

També és útil que hi hagi índexs o guies d'ajut per consultar la informació.

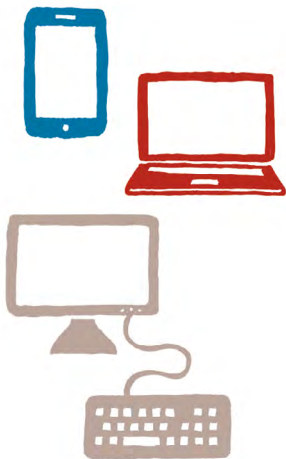
La Generalitat té la seva pròpia manera d'ordenar la informació i els arxius.

Aquesta manera d'ordenar s'explica al Quadre de Tipus Documentals, que es troba al següent enllaç:

<https://cultura.gencat.cat/>

En aquest enllaç també es troba una guia per conèixer com s'ordenen els documents.

- Per presentar la informació cal utilitzar els formats més comprensibles. Un format és un tipus d'arxiu informàtic.



Aquests arxius s'han de poder obrir des de diferents dispositius, per exemple, diferents tipus d'ordinador o telèfons mòbils.

Els arxius que contenen la informació, a més de consultar-los, també s'han de poder utilitzar de nou.

Els servidors públics poden denegar o limitar l'accés a una informació si el coneixement d'aquesta informació pot afectar:

- La seguretat dels ciutadans.
- La investigació o la sanció de delictes o infraccions.
- El secret d'informació en tràmits judicials, si ho diu la llei.
- El principi d'igualtat entre diferents parts en un judici i el dret de **tutela judicial efectiva**, és a dir, que una sentència sigui explicada i es basi en un marc legal clar.
- Els drets dels infants.
- La intimitat i la privacitat de les persones.
- El secret professional i els drets de **propietat intel·lectual** i **industrial**.

Propietat intel·lectual:

conjunt de drets que la llei atorga als autors per les seves obres literàries, artístiques o científiques.

Propietat industrial:

conjunt de drets que pot tenir una persona o una empresa sobre un invent, un disseny o una marca.

1.3 Què són les dades obertes?

Les dades obertes són la informació pública que l'Administració posa a disposició de la ciutadania perquè la pugui utilitzar lliurement, sempre que vulgui.

Les dades obertes són elaborades o recollides per organismes públics i tenen una gran importància perquè:

- Milloren la transparència, ja que els ciutadans poden conèixer tots els serveis que ofereix l'Administració.
- Busca la igualtat d'oportunitats a l'hora d'impulsar projectes econòmics, ja que l'ús d'aquestes dades per part d'empreses, entitats i associacions permet crear nous productes i serveis de gran valor, innovació i coneixement.

En alguns casos les dades obertes poden tenir llicències de propietat intel·lectual.

Aquestes dades es poden utilitzar lliurement i sense modificar sempre que s'expliqui d'on surt la informació i l'última actualització.

Perquè les dades obertes compleixin el seu objectiu han de ser:

- Obertes, públiques i estar a la disposició de tothom.
Si no es poden obrir les dades, s'ha d'explicar el perquè.
- Actualitzades i comprensibles per a tothom.
- Gratuïtes, fàcils de trobar i accessibles.
Les ha de poder llegir algun programa informàtic de lectura de text.
- Comparables amb altres dades.
- Les dades obertes milloren els serveis públics i la participació ciutadana perquè permeten als ciutadans saber què fan els funcionaris i els polítics.
També ajuden a impulsar una economia que no exclogui ningú.

Quins beneficis té oferir dades obertes?

Oferir dades obertes té molts beneficis que expliquem a continuació.

Beneficis per als ciutadans

- Coneixen què fa l'Administració i com gestiona els recursos públics.



- Estableix un diàleg actiu i participatiu entre el Govern i els ciutadans.
- Obre la possibilitat de crear nous serveis socials que millorin la vida dels ciutadans.
- Impulsa una participació democràtica dels ciutadans.

Beneficis per a les empreses

- Possibilita que avanci l'economia ja que genera nous serveis i aplicacions web gràcies a les dades lliures.
- Possibilita obrir un nou mercat basat en continguts digitals.

- Possibilita obtenir beneficis econòmics gràcies als continguts digitals.
- Possibilita obtenir beneficis econòmics amb informació pública.

Beneficis per a les administracions

- Busca un ús intel·ligent dels recursos de l'Administració.
- Millora la confiança dels ciutadans en la gestió de l'Administració.
- Facilita que les diferents administracions comparteixin dades.

1.4 La qualitat dels serveis públics



L'article 30 de l'**Estatut d'autonomia de Catalunya** (EAC) diu que totes les persones tenen dret a accedir als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general en condicions d'igualtat.

En alguns casos les administracions públiques i els serveis públics han de crear una **carta de serveis**. Una carta de serveis és un document que explica els drets dels usuaris i les obligacions dels organismes que presten els serveis.

La **Llei número 19, del 29 de desembre de 2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**, regula el dret que tenen totes les persones a una bona Administració i a uns serveis públics de qualitat.

Si vols saber més coses sobre la Llei de transparència, clica en aquest enllaç:

<https://portaljuridic.gencat.cat>

Cartes de serveis

És un document legal que informa sobre els serveis que ofereix una Administració i els drets que tenen les persones usuàries. Inclou els compromisos de qualitat dels serveis i com afavorirà la participació dels ciutadans per millorar aquests serveis.

Les cartes de serveis han d'incloure la informació següent:

- Descripció general del servei
- Qui el gestiona
- Qui hi pot accedir
- Quins drets i deures tenen els usuaris
- Quin preu té el servei
- On es pot presentar una reclamació
- On es pot obtenir més informació del servei

L'Administració i els usuaris han de complir el que diguin les cartes de serveis. Si no ho fan, es poden fer reclamacions.

En el cas de la Generalitat, les cartes de serveis s'han d'aprovar per 2 tipus de normes:

- Per un **Decret** del Govern.
- Per una **Ordre** de la persona responsable de cada departament del Govern.

Per exemple, la persona responsable del Departament de Salut és la consellera o conseller de Salut.

Els consells comarcals, els municipis grans i els consells de vegueria aproven les cartes dels serveis municipals segons el que digui la legislació local.

Quan els serveis són d'una **Administració local**, qui aprova les cartes de servei són els òrgans responsables d'aquesta Administració. Per exemple, en una comarca, el consell comarcal aprova les seves pròpies cartes de serveis.



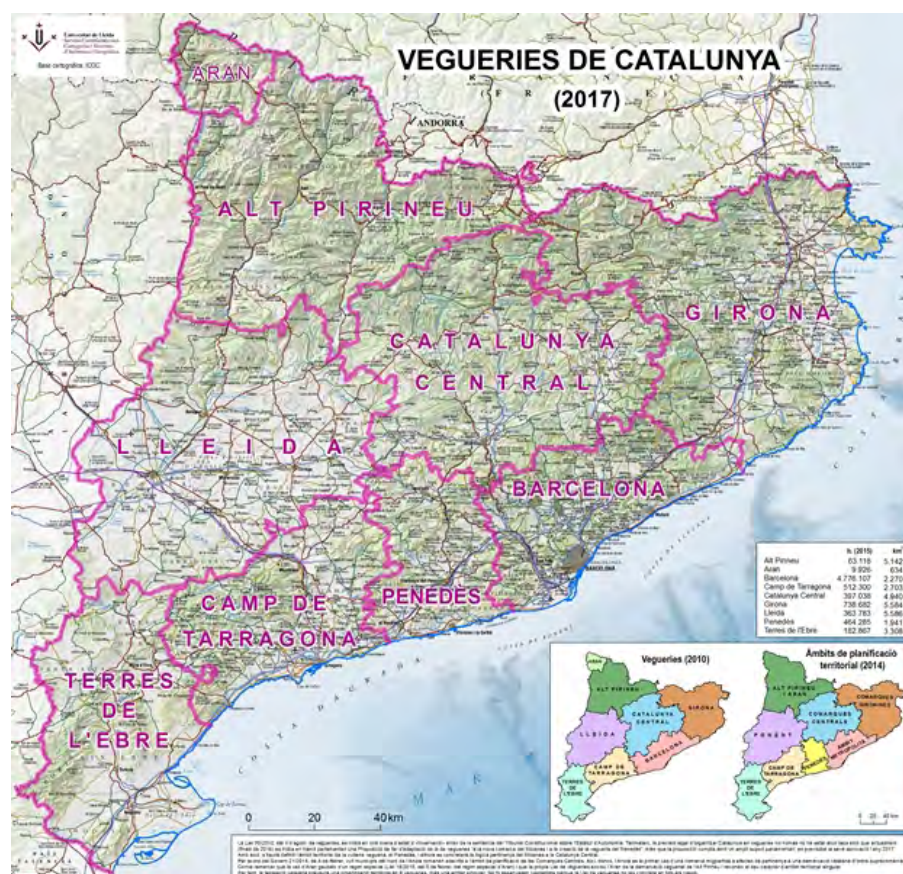
Imatge: Mapa de les comarques de Catalunya.

També els municipis grans
aproven les cartes de serveis.

A les **vegueries**,
els consells de vegueria aproven les cartes de serveis.

Vegueria:

És una divisió històrica del territori de Catalunya.
Cada vegueria agrupa diferents comarques.
La Llei de vegueries
de la Generalitat de Catalunya del 2010
estableix 8 vegueries.



Imatge: Mapa de vegueries de Catalunya.

D'acord amb el principi de transparència, l'Administració ha de publicar la següent informació:

- El catàleg dels serveis que s'ofereixen.
- Les cartes de serveis.
- La informació sobre la qualitat dels serveis.
- La informació sobre la **incidència social**.

El catàleg resumeix els serveis que ofereix l'Administració.

La carta de serveis dona tota la informació que s'ha vist a la pàgina anterior.

Per tenir informació de la qualitat dels serveis, l'Administració fa avaluacions i publica aquests resultats.

La **incidència social** són els resultats que els serveis públics tenen en la societat, com milloren la vida de la ciutadania.

Avaluació permanent dels serveis públics

L'Administració ha de preguntar als usuaris si estan satisfets dels serveis i les activitats públiques.

L'Administració responsable de cada servei elabora enquestes

que serveixen per consultar als usuaris.

Aquestes consultes han de ser periòdiques,

això vol dir que s'han de repetir cada determinat temps.

Al portal de la Transparència es fan les enquestes i es reben les opinions dels usuaris.

Dret de formular propostes i suggeriments

Els ciutadans tenen el dret de fer propostes i suggeriments per millorar el funcionament dels serveis públics. Ho poden fer a través del portal de la Transparència.

Les propostes i suggeriments que rep l'Administració s'han de publicar de manera anònima, sense donar a conèixer el nom de la persona.

Si els ciutadans o ciutadanes fan propostes que fan millorar molt els serveis públics, l'Administració ho ha de valorar i reconèixer. També ha de publicar aquestes propostes que han provocat la millora dels serveis.



Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 2



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:

dincat  Plena
inclusió
Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 2.

Marc constitucional

En aquest tema parlarem sobre:

- 2.1. La Constitució espanyola (CE)**
- 2.2. L'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC)**
- 2.3. El Parlament de Catalunya:
composició i funcions**
- 2.4. El president de la Generalitat de Catalunya**
- 2.5. El Govern de la Generalitat de Catalunya**
- 2.6. Com s'organitza la Justícia a Catalunya**



Algunes paraules que has de conèixer

Democràcia

Forma de govern en la qual els ciutadans poden votar i escollir les persones que dirigeixen el país, una comunitat autònoma o un municipi.

Competència

Poder per decidir o organitzar algun tema.
L'Estat (Espanya) cedeix algunes competències a les comunitats autònomes.
Per exemple, les comunitats autònomes poden decidir sobre cultura, salut o ensenyament.

Comunitat autònoma

Espanya està dividida en diferents territoris. Aquests territoris són les comunitats autònomes. Les comunitats autònomes poden decidir sobre alguns temes i organitzar-se de manera independent. Hi ha 17 comunitats autònomes, com per exemple, Aragó o Catalunya. Les comunitats autònomes estan formades per províncies, i les províncies, per municipis.

Parlament

És la institució que representa els ciutadans d'un país o una comunitat autònoma.

Els parlaments poden tenir una o dues cambres.

Una cambra és l'assemblea on es reuneixen i treballen els representants que ha triat la ciutadania a les eleccions.

Per exemple, el Parlament de Catalunya té una única cambra.

A l'Estat espanyol, el Parlament es diu Corts Generals i té dues cambres: el Congrés dels Diputats i el Senat.

Congrés dels Diputats

És una de les dues cambres de les Corts Generals de l'Estat espanyol.

Al Congrés es reuneixen els diputats i diputades, que són els membres dels partits polítics que el poble ha escollit com a representants.

Senat

És una de les dues cambres de les Corts Generals de l'Estat espanyol.

El Senat és la cambra de representació territorial. Això vol dir que els seus membres representen les comunitats autònomes.

Departament i conseller

El Govern de la Generalitat es divideix en departaments.

Cada departament tracta un o més temes, com per exemple, salut, cultura o justícia.

La persona que dirigeix un departament és un conseller o consellera.

El president escull els consellers.

Constitució espanyola (CE)

La Constitució espanyola és la llei més important d'Espanya. De la Constitució espanyola surten la resta de normes.

Estat de dret

És la manera d'organitzar un país basada en el respecte a la llei i al dret. En un estat de dret el govern ha de complir les lleis i garantir que es reconeguin i respectin els drets de tots els ciutadans.

Govern de l'Estat

El Govern de l'Estat també s'anomena Govern central i és el grup de persones que governen l'Estat espanyol. Quan parlem de l'Estat espanyol ens referim al país d'Espanya.

Grup parlamentari

És un grup de diputats d'un mateix partit polític o és una coalició de diferents partits polítics. Al Parlament només es pot crear un grup parlamentari per partit polític o coalició, i calen un mínim de 5 diputats per formar-lo.

Poders públics

Els poders públics són el conjunt d'autoritats que dirigeixen l'Administració pública d'un estat i que tenen poder per aplicar les lleis al seu territori.

Monarquia parlamentària

La monarquia parlamentària és el sistema polític en el qual el rei és cap d'estat sota el control del poder legislatiu (parlament) i del poder executiu (govern).



Informació general que has de conèixer abans de començar

Espanya està formada per **17 comunitats autònomes** i **2 ciutats autònomes** (Ceuta i Melilla).



La llei més important d'Espanya és la **Constitució**.
Totes les comunitats autònomes
l'han de respectar i complir.

Però cada comunitat autònoma té un govern,
un parlament i un tribunal propi
per decidir sobre alguns temes.

La llei que explica com ha de ser aquest govern de cada comunitat autònoma és l'**Estatut d'autonomia**.

Així, hi ha una única Constitució que serveix per a totes les comunitats però hi ha 19 estatuts d'autonomia diferents. Cada comunitat ha de complir amb el seu.

2.1 La Constitució espanyola (CE)

La Constitució espanyola és la llei més important d'Espanya.

De la Constitució espanyola surten la resta de normes. Es va aprovar l'any 1978.

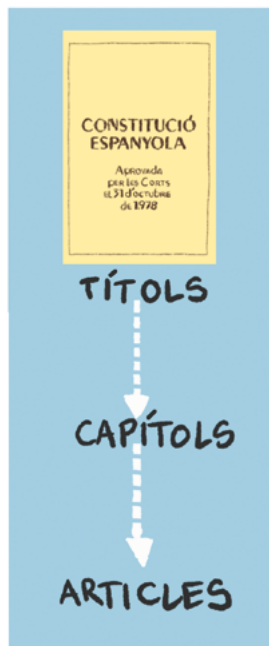
La Constitució espanyola explica què és i com s'organitza el Govern d'Espanya i l'Administració pública.

També explica:

- Quins són els valors de l'Estat i de la política espanyola.
- Quins són els drets i les llibertats dels ciutadans.
- Com s'organitza l'Estat.
L'Estat espanyol s'organitza en la forma de **monarquia parlamentària**.
- Com s'organitza el territori.
El territori de l'Estat espanyol s'organitza en les comunitats autònomes.
- Què cal fer per canviar la Constitució.



Quina estructura té la Constitució?



La Constitució està dividida en diferents apartats anomenats **títols**.

Cada títol té diferents **capítols**,
i cada capítol, diferents **articles**.
En total hi ha **169 articles**.

En aquest document destacarem
els articles més importants de la Constitució:

■ **Preàmbul**

Explica temes generals de l'Estat:

- Els seus valors principals: llibertat, justícia, igualtat o el dret a tenir idees polítiques diferents.
- Com està format i com funciona l'Estat.
- Quines són les seves característiques i símbols: llengua, bandera i la capital.

■ **Títol preliminar**

Explica els següents temes:

- Com s'organitza l'Estat espanyol.
La monarquia parlamentària.
- Les llengües oficials de l'Estat espanyol i les autonomies.
- Les llibertats polítiques i sindicals.

■ **Títol I (1). Dels drets i deures fonamentals**

Explica quins són els drets més importants que fan que Espanya sigui un **estat de dret**.

Capítol I (1). Dels espanyols i els estrangers

Explica com aconseguir la nacionalitat espanyola i els drets i deures dels estrangers.

Capítol II (2). Drets i deures

Secció 1a (primera)

Explica els drets més importants dels ciutadans.

Són els articles que van del 15 al 29.

Juntament amb l'article 14, són els que expliquen els drets fonamentals.

Per exemple: dret a la vida, a la llibertat, a la intimitat, etc.

Secció 2a (segona)

Explica altres drets i deures dels ciutadans.

Per exemple: dret a la propietat, a casar-se, a treballar, i deures com pagar impostos.

Capítol III (3). Normes de la política social i l'economia

Les normes que ha de seguir el Govern per actuar en temes socials i econòmics.

Per exemple: com protegir la família i la infància, la salut, com fomentar l'esport o la cultura, etc.

Capítol IV (4). Garanties de les llibertats i drets fonamentals

Explica com els ciutadans poden estar segurs que es compliran les seves llibertats i drets.

Capítol V (5). Com suspendre drets i llibertats

Explica en quins casos o moments el Govern pot anul·lar alguns drets i llibertats dels ciutadans.

Què diuen els articles de de la Constitució:

■ **Preàmbul**

Espanya vol que els seus ciutadans visquin en un país just i lliure, que respecta la llei.

L'Estat ha de:

- Protegir els drets humans, la cultura, les tradicions, els idiomes i les institucions de tots els pobles d'Espanya.
- Ajudar a millorar la cultura i l'economia perquè totes les persones puguin viure bé.
- Promoure la democràcia i la participació.
- Mantenir bones relacions amb tots els pobles del món, i treballar per la pau.



■ Títol preliminar

Article 1

Espanya és un país democràtic.
Això vol dir que els ciutadans tenen el poder,
poden votar i decidir.

També és una monarquia parlamentària.
Això vol dir que el rei és el cap de l'Estat.

Els valors més importants del país són:

- La llibertat
- La justícia
- La igualtat
- El pluralisme polític, que vol dir
que hi hagi diferents partits polítics

Article 2

Espanya està formada
per diferents **nacionalitats** i regions:
les comunitats autònomes.

Les comunitats autònomes han d'estar unides
i ser solidàries: ajudar-se les unes a les altres.

Nacionalitats:

Zones d'un país amb una història,
cultura i idioma propi.
Per exemple: Catalunya, País Basc o Galícia.

Article 3

El castellà és la llengua oficial d'Espanya.
Tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la
i el dret d'usar-la.

Les altres llengües espanyoles són
el català, l'eusquera i el gallec,
que també són oficials
a les seves comunitats autònomes.

Articles 6 i 7

Hi ha diferents partits polítics
amb idees diferents
perquè els ciutadans puguin escollir.
Els partits polítics serveixen perquè la ciutadania
pugui participar en la política.

Els treballadors i els empresaris
es poden agrupar per defensar els seus interessos.
Les unions de treballadors s'anomenen **sindicats**.
Les unions d'empresaris s'anomenen **patronals**
o **associacions empresarials**.
Han de respectar les lleis.

Article 9

Els ciutadans i els poders públics
han de respectar la Constitució.
Els poders públics han de promoure
la llibertat i la igualtat
de tots els ciutadans.

■ Títol 1. Dels drets i deures fonamentals

Article 10

Totes les persones tenen valor per si mateixes, pel fet de ser persones.

També tenen dret a:

- Ser respectades.
- Fer la seva vida sense perjudicar les altres persones.

Article 12

Els espanyols són majors d'edat als 18 anys.

Article 13

Les persones d'altres països que viuen a Espanya també tenen els drets que s'expliquen en aquest apartat.

Article 14

La llei és igual per a tots els espanyols. No es pot discriminar, és a dir, tractar diferent o pitjor ningú per cap motiu. Per exemple, per la seva raça, pel lloc on ha nascut, per la seva religió o per si és home o dona.

Article 15

Tothom té dret a la vida i a no patir violència de cap mena. No es pot torturar, tractar malament, ni castigar amb la pena de mort ningú.

Article 16

Els espanyols poden tenir les idees i escollir la religió que vulguin. Les persones no estan obligades a dir quines són les seves idees o religió.

Article 17

Tothom té dret a viure en llibertat i de manera segura.
Si la policia deté una persona,
l'ha d'informar de manera immediata i comprensible
sobre els seus drets i les raons de la detenció.
La persona detinguda pot no declarar
i guardar silenci.

Article 18

La Constitució garanteix el dret dels espanyols a:

- L'honor; que no en parlin malament ni els insultin.
- La intimitat; que tothom respecti la seva vida privada.
- La pròpia imatge.

Ningú no pot obrir, llegir ni espiar les cartes,
els correus ni les converses telefòniques dels altres
sense el seu permís.

Article 19

Els espanyols tenen dret a escollir on volen viure
i a moure's per Espanya de manera lliure.

Article 20

Tothom té dret a dir, pensar i opinar
allò que vulgui.
També té dret a rebre informació certa.

Article 21

Tothom té dret a reunir-se
de manera pacífica i sense armes.

Article 22

Les persones poden crear associacions.
Estan prohibides les associacions secretes.

Article 23

Els ciutadans poden participar en política de diverses maneres:

- Directament, en primera persona.
- Poden triar els seus representants votant en les eleccions.

Tothom té el mateix dret de presentar-se a unes oposicions per treballar a l'Administració Pública, o a tenir un càrrec públic.

Article 24

Tothom té dret a anar a judici si creu que s'han vulnerat els seus drets. I tothom té dret a tenir un advocat i que el jutgi un jutge.

Article 25

No es pot condemnar ningú per accions que en el moment de produir-se no eren delictes.

L'objectiu de les presons és la reinserció social, és a dir, que els condemnats refacin la seva vida i no tornin a cometre un delictes.

Article 27

Tothom té dret a l'educació. Les persones poden escollir l'escola que vulguin.

L'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït, dels 6 als 16 anys.

Els objectius de l'educació són:

- Desenvolupar-se com a persona.
- Respectar la convivència.
- Respectar els drets i les llibertats dels altres.

Article 28

Tothom té dret a formar part d'un **sindicat**.
Els treballadors tenen dret
a fer **vaga** per defensar els seus interessos.

Sindicat:

Associació de treballadors per defensar els seus drets i interessos davant els empresaris.

Vaga:

Parar l'activitat a la feina
per demanar o protestar per alguna cosa.

Article 29

Tothom té el dret de petició,
això vol dir poder demanar alguna cosa per escrit
als poders públics.

Article 31

Tothom ha de pagar impostos
per contribuir a les despeses públiques,
com per exemple,
el manteniment de les escoles o els hospitals.
Cadascú pagarà segons la seva capacitat econòmica.

Article 32

Els homes i les dones tenen dret a casar-se.
Un cop casats, tindran els mateixos drets.

Article 35

Tots els espanyols tenen el deure i el dret de treballar.
Poden escollir la professió que vulguin,
i millorar dins de la seva feina.

Tenen dret a rebre un salari suficient
per cobrir les seves necessitats
i les de la seva família.

Article 37

Els treballadors i els empresaris
poden arribar a acords sobre com fer la feina,
les hores dedicades a la feina,
els salaris o les vacances
per a tots els treballadors.
D'això se'n diu **conveni col·lectiu**.

Article 38

Tothom pot crear la seva empresa o negoci.

2.2 L'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC)

Catalunya és una comunitat autònoma d'Espanya. Totes les comunitats autònomes tenen un govern propi, per decidir sobre alguns temes. Per exemple, sobre l'educació o la sanitat.



La llei més important d'una comunitat autònoma és l'**estatut d'autonomia**.

Aquesta llei explica com s'ha d'organitzar el govern de la comunitat i quines són les seves funcions.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya és:

- La llei més important de Catalunya.
- Una llei que s'ha d'aprovar a les Corts Generals d'Espanya.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya ha anat canviant amb el pas dels anys. L'actual Estatut d'autonomia de Catalunya es va aprovar el 2006.

Quina estructura té l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC)?

L'Estat d'autonomia de Catalunya està dividit en diferents apartats anomenats **títols**.

Cada títol té diferents **capítols**, i cada capítol, diferents **articles**. En total hi ha **223 articles**.

En aquest document destacarem els articles més importants:

■ Preàmbul:

Explica quins són els valors més importants per a Catalunya. El preàmbul és una introducció al text del document.

■ Títol preliminar:

Explica les normes generals sobre com ha de ser el Govern, i quins són els símbols de Catalunya (articles 1 a 14). Quan parlem de símbols ens referim a la llengua, la bandera o la capital de Catalunya.

■ Títol primer:

Explica els drets, els deures i els principis rectors. Els principis rectors són les normes principals sobre com ha de treballar el Govern (articles 15 a 54).

■ Títol segon:

Explica quines són les institucions de Catalunya, com per exemple, la Generalitat o el Parlament de Catalunya (articles 55 a 94).

■ Títol tercer:

Explica com és la Justícia a Catalunya (articles 95 a 109).

■ Títol quart:

Explica sobre quins temes pot manar o decidir la Generalitat (articles 110 a 173).

■ Títol cinquè:

Explica com han de ser les relacions de la Generalitat amb altres institucions (articles 174 a 200).

■ Títol sisè:

Explica com es finança la Generalitat, com aconsegueix diners per poder actuar (articles 201 a 221).

■ Títol setè:

Explica què s'ha de fer per canviar el que diu l'Estatut (articles 222 i 223).

■ Disposicions

Què diu l'Estatut d'autonomia?

■ Títol preliminar

Article 1

Catalunya és una nacionalitat amb un govern propi.
És una comunitat autònoma, d'acord amb el que diu la Constitució i el que diu el seu Estatut d'Autonomia.
L'Estatut és la llei més important de Catalunya.

Article 2

La Generalitat és la institució política més important de Catalunya.
S'encarrega de dirigir la política i l'Administració de Catalunya dient què ha de fer i com s'ha de fer.

La Generalitat està formada per:

- El Parlament.
- La Presidència de la Generalitat.
- El Govern.
- Altres institucions que estableix l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Els municipis, les vegueries, les comarques i les altres institucions locals.

El poder de la Generalitat prové del poble de Catalunya.
La Generalitat ha d'actuar segons el que diu l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Constitució espanyola.

Article 3

La Generalitat i l'Estat espanyol han de mantenir una relació d'igualtat, i s'han de respectar.
La Generalitat també forma part de l'Estat.

Article 4

La Generalitat ha de promoure:

— Els drets i llibertats dels ciutadans.

Ha de complir el que diu:

- L'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- La Constitució espanyola.
- La Unió Europea.
- La Declaració Universal dels Drets Humans.
- El Conveni europeu per protegir els drets humans.
- Els altres convenis internacionals que ha signat Espanya.

— La igualtat i la llibertat de tots els ciutadans.

— La participació de totes les persones en la política, l'economia, la cultura i la societat.

— El dret dels pobles a mantenir la seva identitat.

— Els valors de la llibertat, la democràcia, la igualtat, la diversitat, la pau, la justícia, la solidaritat, la cohesió social, la igualtat entre home i dona i el **desenvolupament sostenible**.

Desenvolupament sostenible:

Que la societat pugui créixer i canviar sense fer malbé el medi ambient.

Article 5

Les institucions catalanes
tenen una història i tradició pròpia.

Per això la Generalitat pot decidir
en temes com el dret, la llengua,
la cultura o l'educació,
i té una organització pròpia.

Aquesta organització pròpia es diu **autogovern**.

Article 6

La llengua de Catalunya és el català.

S'ha d'utilitzar a:

- Les administracions públiques
- Els mitjans de comunicació
- Les escoles

A Catalunya hi ha 3 llengües oficials:
el català, el castellà i l'occità o aranès.

Totes les persones tenen el dret d'utilitzar
qualsevol de les llengües oficials.

Tots els ciutadans tenen el deure
de conèixer, com a mínim,
el català i el castellà.

L'occità o aranès és una llengua
que es parla a la Vall d'Aran.

Article 7

Per ser ciutadà de Catalunya
has de ser espanyol i viure a Catalunya
o viure a l'estranger,
però haver viscut a Catalunya.

Els fills dels ciutadans catalans
que viuen a l'estranger
també poden ser catalans si ho demanen.

■ **Títol primer**

Article 40

Els poders públics han de millorar
la qualitat de vida de totes les persones.

Per aquest motiu han de:

- Ajudar les famílies perquè puguin tenir fills
i puguin cuidar-los mentre treballen:
d'això se'n diu conciliar feina i família.
Sobretot, han d'ajudar les famílies nombroses.
- Protegir els infants, sobretot de l'**explotació**,
l'abandonament, els maltractaments
i la pobresa.



Explotació:

Aprofitar-se o utilitzar algú per treure'n un benefici.
Per exemple, fer treballar un menor
o fer treballar algú per molt pocs diners.

- Ajudar els joves perquè siguin independents: que trobin una feina i un lloc on viure.
- Protegir les persones amb discapacitat amb lleis específiques, i ajudar-les a participar en la societat i a trobar feina.
- Protegir les persones grans perquè tinguin una vida de qualitat i participin en la vida social i cultural.
- Treballar perquè totes les relacions i unions de parelles tinguin els mateixos drets i deures sense tenir en compte l'orientació sexual. Això significa que les parelles de dues dones, dos homes, o d'un home i una dona han de tenir els mateixos drets.
- Promoure la igualtat de totes les persones sense tenir en compte el seu origen, nacionalitat, sexe, raça, religió, condició social o orientació sexual.



Article 41

A la feina, les dones i els homes han de tenir les mateixes oportunitats per:

- accedir a una feina,
- millorar dins la feina,
- formar-se.

També han de tenir les mateixes condicions de feina i cobrar el mateix per la mateixa feina.

No es pot discriminar les dones pel fet d'estar embarassades o ser mares.

Article 42

Els poders públics han de treballar perquè:

- Hi hagi **cohesió social**.
Això vol dir que tothom visqui de manera adequada i tingui les mateixes oportunitats.
- Hi hagi **serveis socials**.
Els serveis socials són un conjunt d'ajudes per millorar el benestar de la ciutadania: informació, atenció i suport a les persones, les famílies i els col·lectius vulnerables, que necessiten més suport o ajuda.
- Les persones i els col·lectius més necessitats de protecció puguin **integrar-se a la societat**, tinguin una feina i mitjans econòmics per viure.
- Totes les persones, sobretot les més vulnerables, visquin amb **dignitat** i **seguretat** i estiguin protegides.

Dignitat:

És el respecte que mereixen totes les persones només pel sol fet de ser persones.

- La sanitat sigui de qualitat i gratuïta.
- Els serveis socials, les ajudes més necessàries, siguin gratuïts i de qualitat.
- Les persones immigrants tinguin drets i deures i el país les pugui acollir.

- Les persones convisquin amb respecte sense atacar ningú per les seves creences religioses o culturals.

Article 43

Els poders públics han treballar perquè:

- Tothom pugui expressar com vol que el Govern faci les seves accions.
- Les persones i les entitats puguin participar en la societat, la cultura, l'economia o la política del país.

Article 44

Els poders públics han de treballar perquè:

- L'ensenyament sigui de qualitat.
- Els alumnes aprenguin una tercera llengua, a part del català i el castellà.
- Les famílies participin en l'educació dels seus fills. Això significa que també han de poder participar a les escoles dels seus fills.
- Es destinin més recursos per millorar la ciència que es fa a Catalunya.
- Es creïn obres artístiques de qualitat.
- Es conservi el patrimoni de Catalunya: edificis importants, boscos, muntanyes, rius i obres d'art.
- Tothom pugui accedir a la cultura de Catalunya.



Article 45

Els poders públics han de treballar per:

- Millorar l'economia de Catalunya i dels seus ciutadans.
- Millorar Catalunya com a societat, fent servir valors com:
 - La solidaritat
 - La cohesió
 - El desenvolupament sostenible
 - La igualtat d'oportunitats
- Resoldre conflictes entre els diversos sectors de la societat. Per exemple, entre els bancs i els ciutadans, o entre les empreses i els sindicats.

Article 46

Els poders públics han de crear lleis i normes per protegir el medi ambient i la natura.

Article 47

Els poders públics han d'ajudar la ciutadania perquè pugui tenir un lloc on viure. Sobretot, els joves i les persones amb necessitats especials.

Article 48

Els poders públics han de treballar per millorar el transport i les vies de comunicació. Com per exemple, les carreteres, les autopistes o les vies de tren.

Han de millorar el transport públic, com el metro, l'autobús o el tren, perquè siguin:

- Sostenibles: no facin malbé el medi ambient.
- Accessibles: els puguin utilitzar totes les persones.

També han de treballar per millorar la seguretat a les carreteres i disminuir els accidents de trànsit.



Article 49

Els poders públics han de treballar per protegir la salut, la seguretat i la defensa dels drets dels consumidors i els usuaris.

Article 50

Els poders públics han de protegir el català i l'aranès. Els han d'utilitzar i ensenyar-los.

La Generalitat, l'Administració local, les corporacions públiques de Catalunya (com per exemple, la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals) i les institucions i les empreses que treballen amb la Generalitat han d'utilitzar el català per relacionar-se entre elles i amb els ciutadans.

Els ciutadans poden demanar la informació en castellà.

Article 51

La Generalitat ha de treballar per la pau al món.

Article 52

Els poders públics han de treballar per garantir el dret a la informació.

La informació dels mitjans de comunicació ha de ser certa, i ha de respectar totes les persones i totes les idees.

Article 53

Els poders públics han de treballar perquè tothom pugui accedir a les tecnologies i a la informació, també en el seu lloc de treball.

Article 54

La Generalitat i els altres poders públics han de treballar perquè la ciutadania conegui la història de Catalunya.

Article del 110 al 115

La Generalitat pot:

- De manera exclusiva
(sense dependre de l'Estat espanyol):
aprovar lleis i normes, i aplicar-les.
- De manera compartida amb l'Estat espanyol:
aprovar lleis i normes, i aplicar-les.
- Organitzar com vol aplicar les lleis,
basant-se en les seves competències executives,
és a dir, la seva capacitat de poder aplicar les lleis.
- Aplicar les normes de la Unió Europea
quan afectin les funcions de la
Generalitat de Catalunya.
- Concedir subvencions amb els seus diners.

Abans de continuar

El funcionament d'un país o Estat democràtic està dividit en:

- **Poder legislatiu:**

És el que aprova, canvia o anul·la les lleis.
És el Parlament.

- **Poder judicial:**

És el que explica el significat de les lleis, fa que es respectin o les anul·la.
Són els tribunals o els jutjats.

- **Poder executiu:**

És el que decideix les accions del país, és a dir, què fa i com es fa.
D'això s'encarrega el Govern.

Aquests poders han d'estar separats i ser independents els uns dels altres.
Això vol dir que si el Parlament és l'encarregat de fer les lleis, no podrà fer les funcions d'un tribunal i jutjar si s'han incomplert aquestes lleis.

2.3 El Parlament de Catalunya: composició i funcions

Què és un Parlament?

En els països democràtics,
el Parlament és l'assemblea de representants
que els ciutadans han escollit a les eleccions.
El Parlament fa lleis i, en alguns països,
elegeix el cap de govern.



Què és el Parlament de Catalunya?

És la institució que representa Catalunya
i els ciutadans de Catalunya.

S'hi reuneixen els representants que hem elegit
per debatre i aprovar les lleis
que afectaran la nostra vida.
Aquests representants s'anomenen diputats.
També aproven els pressupostos de la Generalitat
i controlen i impulsen les accions del Govern.

El Parlament està format per un mínim de 100 diputats
i un màxim de 150.

Qui són els diputats?

Els diputats o membres del Parlament
són les persones que han estat elegides
per representar tot el poble de Catalunya,
inclosos els ciutadans que no les han votades.

Com es trien els diputats?

Per triar els 135 diputats que formen el Parlament, es convoquen eleccions cada 4 anys.

El període que transcorre entre unes eleccions i les següents s'anomena **legislatura**.

Tots els ciutadans catalans més grans de 18 anys poden participar en les eleccions al Parlament de Catalunya.

Això vol dir que els ciutadans poden votar per escollir uns representants, o també poden presentar-se com a candidats.

El **vot** dels ciutadans de Catalunya és:

- **Lliure:**

Poden votar amb llibertat i sense pressions qualsevol persona que es presenti a les eleccions.

- **Universal:**

Poden votar tots els ciutadans catalans més grans de 18 anys, sigui quina sigui la seva religió, situació econòmica o sexe.

- **Directe:**

Ningú no pot votar per una altra persona.

- **Igual:**

Tots els vots tenen el mateix valor.

- **Secret:**

Ningú no ens pot obligar a dir a qui hem votat.

Es fa servir un sistema electoral que garanteix que totes les zones de Catalunya estan representades de la mateixa manera.

Les funcions del Parlament

El Parlament de Catalunya té diverses funcions. Aquestes funcions són les següents:

- Legislativa
- Pressupostària
- Gestió de l'acció política i de govern
- Electiva
- Integrativa i solidària

Funció legislativa

El Parlament de Catalunya té capacitat per **legislar**, és a dir, per fer i aprovar lleis.

Les lleis de Catalunya les **promulga** el president de la Generalitat en nom del rei i es publiquen al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGD) i al Boletín Oficial del Estado (BOE).

Promulgar:

Publicar una llei, una norma o un anunci, i fer-ho de manera formal i correcta.

El Parlament només podrà aprovar aquelles lleis sobre els temes que li permet l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Constitució espanyola.

També pot fer lleis sobre matèries compartides amb l'Estat espanyol, seguint les normes que marca l'Estat espanyol.

Les lleis solen aparèixer d'una proposta que fa el Govern. El document inicial que fa el Govern amb la proposta d'una llei s'anomena **projecte de llei**.

En canvi, s'anomena **proposició de llei** quan la proposta d'una llei la fa:

- Els grups parlamentaris
- Un conjunt de membres del Parlament
- Una iniciativa dels consells comarcals o dels municipis
- Una **iniciativa popular**

Iniciativa popular:

És la possibilitat que tenen els ciutadans per presentar propostes per fer una llei, sense que aquests ciutadans siguin representants polítics.

Si una proposició de llei pot suposar una despesa més elevada o una pèrdua d'ingressos econòmics, la **Mesa del Parlament** ha de consultar al Govern si aquest està d'acord amb la proposició. El Govern ha de donar la seva resposta en un termini de 8 dies, en la qual ha de dir si admet o no la proposició i el perquè.

Mesa del Parlament:

És l'equip de persones del Parlament que dirigeix la feina parlamentària. Està formada per 7 diputats, i un d'aquests diputats és el president del Parlament.

Funció pressupostària

Cada any el Parlament debat i aprova la llei de pressupostos. El debat de pressupostos és molt important. Serveix per acordar la manera com es distribuiran els diners dels quals disposa la Generalitat.

El Govern necessita el suport del Parlament per governar i per aprovar els pressupostos. Si té aquest suport, diem que té la confiança del Parlament. Quan s'aproven els pressupostos es confirma aquesta confiança. Els grups de l'oposició poden fer crítiques al projecte de pressupostos i poden presentar una alternativa.

Funcions del Parlament en relació amb el Govern de Catalunya

El Parlament representa els ciutadans i ciutadanes de Catalunya.

En representació dels ciutadans i ciutadanes el Parlament vigila que hi hagi un bon funcionament del Govern de Catalunya.

Té poder per crear o desfer un govern, i per jutjar, controlar i guiar tot allò que fa.

El president i el Govern han de dimitir si el Parlament els nega la confiança.

Les principals funcions del Parlament són:

- Crear i mantenir el Govern.
- Escollir entre els membres del Govern el president de la Generalitat.
- Aprovar el programa que proposa el Govern i donar-hi suport.
- Controlar el Govern.
- Proposar i encarregar tasques al Govern o a algun departament.

El Parlament escull:

- La Mesa del Parlament
i les **meses de les comissions**.

Meses de les comissions:

És l'equip de diputats del Parlament que s'organitza per treballar sobre un tema o un àmbit concret.

Per exemple:

- Comissió de Salut
- Comissió d'Educació
- Comissió d'Igualtat de les Persones

- El president de la Generalitat.
- Els senadors que representen la Generalitat al Senat espanyol.
- La persona que ha d'exercir de **síndic de greuges**.

Síndic de Greuges:

El Síndic de Greuges és una institució que té la funció d'atendre les queixes de totes les persones que es troben desprotegides davant de les administracions o empreses privades.



- Tots els membres o una part dels membres de les institucions més importants de la Generalitat.

Per exemple:

- Consell d'Administració de la Corporació Catalana de Ràdio i Televisió
- Consell de l'Audiovisual de Catalunya
- Consells socials de les universitats

El Parlament també participa en l'activitat de les institucions de l'Estat espanyol.

- Elegeix els senadors que representaran la Generalitat al Senat.
- Pot presentar proposicions de llei al Congrés dels Diputats.

En aquest cas, el Parlament ha de triar quins representants han de defensar la proposició de llei davant del Congrés dels Diputats.

- Pot sol·licitar al Govern de l'Estat espanyol que adopti projectes de llei.

El Parlament pot demanar al Govern de l'Estat espanyol que presenti un projecte de llei.

En aquest cas, les **Corts Generals** de l'Estat tramiten el projecte de llei.

- Si Catalunya no té una competència sobre un tema perquè la té l'Estat espanyol, el Parlament pot demanar a l'Estat que cedeixi aquesta competència a la Generalitat.
- Si l'Estat fa una llei que el Parlament pensa que l'hauria d'haver fet Catalunya perquè és una competència seva, llavors pot presentar un recurs davant el **Tribunal Constitucional** perquè aquest anul·li aquesta llei.

A aquest recurs se l'anomena recurs d'inconstitucionalitat, és el recurs que confirma si una llei respecta o no la Constitució i l'Estatut d'autonomia.

2.4 El president de la Generalitat de Catalunya

En unes eleccions autonòmiques els ciutadans de Catalunya voten els diputats del Parlament de Catalunya. Tots els diputats que han estat elegits escullen quin dels diputats serà el president de la Generalitat.

És a dir, el president de la Generalitat l'escullen els diputats del Parlament de Catalunya. Després, el rei d'Espanya ha de confirmar aquesta decisió.

Per tant, per ser president cal:

- Ser diputat: els ciutadans l'han de votar a les eleccions.
- Que la majoria dels diputats del Parlament el votin com a president.
- Que sigui nomenat pel rei.

Per escollir el president, els diputats han de seguir les normes que diu l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el Reglament del Parlament i la Llei número 13, del 5 de novembre de 2008, de la presidència de la Generalitat i del Govern.

Quines són les funcions del president?

Les funcions del president són:

1. Representar la Generalitat de Catalunya.
2. Dirigir el que fa el Govern de Catalunya.
3. Representar l'Estat espanyol a Catalunya.

1. Representar la Generalitat de Catalunya:

El president:

- Es relaciona amb les autoritats de les institucions internacionals, de l'Estat espanyol i de les comunitats autònomes i locals.
- Signa **convenis** de col·laboració i acords amb altres comunitats autònomes. Això ho ha d'aprovar el Govern.

Conveni:

És un acord entre dues o més parts que recull uns pactes sobre uns temes específics i sobre com actuaran conjuntament.

- Convoca les eleccions al Parlament.
- Decideix aturar el funcionament del Parlament o finalitzar la legislatura.

- Convoca una sessió al Parlament amb tots els diputats escollits, perquè formin la nova legislatura. Aquesta sessió s'ha de celebrar 20 dies després de les eleccions.
- Nomena els membres del **Consell de Garanties Estatutàries**.

Consell de Garanties Estatutàries:

És la institució de la Generalitat de Catalunya que revisa si les lleis que vol fer el Govern s'ajusten al que diu l'Estatut d'autonomia de Catalunya i al que diu la Constitució espanyola.

- Si s'ha d'aprovar un nou Estatut d'Autonomia, el President ha de convocar un referèndum perquè els ciutadans de Catalunya votin si estan d'acord o no.
- Presideix la **Junta de Seguretat de Catalunya**.

Junta de Seguretat de Catalunya:

Són les persones responsables de coordinar les polítiques de seguretat entre la Generalitat de Catalunya i el Govern de l'Estat espanyol.



2. Dirigir el que fa el Govern de Catalunya

El president:

- Representa el Govern.
- Decideix quines són les accions que farà el Govern i garanteix que es faran.
- Convoca i presideix les reunions del Govern.
- Decideix quines persones formaran part del Govern i dels càrrecs més importants de la Generalitat, o si han de deixar aquests càrrecs.
- Resol conflictes entre consellers i departaments dins la Generalitat.
- Proposa al Parlament **qüestions de confiança**.

Quan un govern no té gaire suport i planteja un tema important, el president pot proposar una qüestió de confiança al Parlament per rebre el suport necessari. Moltes vegades, si no rep aquest suport el president dimiteix.

- Demana al Parlament convocar sessions extraordinàries, que no estaven plantejades. Per exemple, en algun moment de crisi.

- Demana al Parlament convocar un **debat general**.
És un debat amb tots els grups del Parlament per tractar els temes generals sobre les accions del Govern.
 - Dirigeix el treball del Govern per fer lleis i per saber com s'han d'aplicar aquestes lleis.
 - Treballa amb els diferents departaments del Govern, perquè tots segueixin les normes i objectius generals que han decidit.
 - Decideix quins seran els consellers i quines seran les seves funcions.
Si fos necessari també decideix un substitut.
 - Rep els projectes de les lleis que proposen els diferents departaments abans que el Govern les aprovi.
 - Si no nomena cap conseller de la Presidència, el president assumeix aquest càrrec.
 - Accepta les competències que li dona l'Estat espanyol i les distribueix als organismes que les han de desenvolupar.
 - Fa tota la resta de funcions recollides a l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- També fa totes aquelles tasques de la Generalitat que no tenen un responsable clar.

3. Representar l'Estat espanyol a Catalunya

- Publica, en nom del rei o reina,
les lleis de Catalunya
i fa que surtin publicades
al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)
i al Boletín Oficial del Estado (BOE).
- Ordena que es publiquin
al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)
els noms dels nous consellers,
del president del Tribunal Superior de Justícia
de Catalunya,
del fiscal superior de Catalunya
i dels altres càrrecs institucionals
de l'Estat a Catalunya.
- Demana la col·laboració
a les autoritats de l'Estat espanyol
que són presents a Catalunya.
- Fa totes les altres tasques que li corresponen
d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya
i les lleis.

Quan pot el president deixar de ser president?

- Quan hi ha eleccions i es renova el Parlament.
- Quan s'aprova una **moció de censura**.
Si els partits contraris al Govern s'ajunten i es posen d'acord, poden demanar la dimissió del partit que governa.

Moció de censura:

Una moció de censura és un tràmit que poden utilitzar els partits contraris al govern i que serveix per poder votar per un canvi de govern quan pensen que no fa bé la seva feina.

- Quan el president presenta una **qüestió de confiança** i no rep el suport majoritari.

2.5 El Govern de la Generalitat de Catalunya

El Govern és l'encarregat de dirigir la Generalitat de Catalunya. Decideix què fer i com fer-ho, segons l'Estatut d'autonomia de Catalunya i les lleis.

El Govern està format per:

- El president de la Generalitat
- El conseller primer o el vicepresident
- Els consellers

El Govern finalitza quan ho fa el president de la Generalitat.

Quines són les funcions del Govern?

- Fer les tasques administratives que s'han acordat amb el president de la Generalitat.
- Aprovar projectes de llei i presentar-los al Parlament.
- Elaborar els pressupostos de la Generalitat, que s'han de presentar al Parlament. Quan el Parlament els aprova, el Govern els ha de complir.

- Fer lleis com els decrets legislatius i decrets llei.

En alguns casos,
el Govern (poder executiu) ho pot fer
sense haver de passar pel Parlament (poder legislatiu).
D'aquesta manera, les lleis s'aproven
de manera més ràpida.
Tot i així, el Parlament controla aquestes lleis.

Hi ha decisions que no se sap qui les ha de prendre,
perquè no està especificat enlloc.
Quan això passa,
qui decideix és tot el Govern
i no pas el president o un conseller determinat.

- Aprovar o rebutjar les proposicions de lleis
que impliquen demanar més diners
o canviar els pressupostos.
- Treballar per complir els convenis internacionals
que ha signat la Generalitat.
- Confirmar els càrrecs més importants de la Generalitat
que proposi el president.
Per exemple, els directors generals.
- Participar en l'elecció dels:
 - magistrats del Tribunal Constitucional
 - membres del Consell General del Poder Judicial
 - membres dels organismes econòmics i socials
de l'Estat.
- Proposar al president de la Generalitat
els membres del Consell de Garanties Estatutàries.
- Autoritzar i aprovar que el Govern
signi convenis i acords.

- Treballar en l'organització del sistema de justícia i dels jutjats que hi ha a Catalunya.
- Proposar al Govern de l'Estat espanyol canvis o indicacions sobre tractats amb la Unió Europea en temes que afectin la Generalitat de Catalunya.
- Decidir els representants de la Generalitat de Catalunya que formaran part dels representants de l'Estat espanyol a la Unió Europea.
- Demanar al Govern de l'Estat espanyol iniciar accions al Tribunal de Justícia de la Unió Europea quan hi hagi una situació que afecti Catalunya, i acordar amb l'Estat espanyol l'accés de la Generalitat de Catalunya al Tribunal de Justícia de la Unió Europea.
- Crear, canviar o eliminar entitats i organismes que depenguin de la Generalitat de Catalunya.
- Proposar fer canvis a l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Presentar recursos al Tribunal Constitucional.
- Concedir medalles o reconèixer personalitats o entitats, pels seus valors.
- Altres temes que apareguin a l'Estatut o les lleis.

2.6 Com s'organitza la Justícia a Catalunya?

Els òrgans judicials són el conjunt de tots els jutjats i tribunals de Catalunya.

Hi treballen els jutges i els magistrats.

Els jutges i els magistrats formen el poder judicial i interpreten les lleis, fan que es respectin o les anul·len.

Hi ha diferents tipus de jutjats i tribunals.

- Segons el tema que jutgen, poden ser de tipus penal, civil, social i contenciós administratiu.
- Segons el territori en el qual poden jutjar. Per exemple, poden jutjar a tot l'Estat espanyol, o a una comunitat autònoma, o a una província, o a un municipi.
- Segons quantes persones hi treballen. Quan només hi ha un jutge parlem d'un jutjat, i quan hi ha més d'un jutge parlem d'un tribunal.



Els 3 tribunals més importants de l'Estat espanyol i que poden jutjar a tot Espanya són:

■ **Tribunal Suprem:**

És el tribunal més important i s'encarrega de garantir que totes les lleis s'apliquin igual a l'Estat espanyol.

■ **Audiència Nacional:**

Jutja temes penals, temes contra l'Administració (contenciosos) i temes socials, quan són d'àmbit superior al d'una comunitat autònoma.

■ **Tribunal Constitucional:**

Decideix si les lleis i les normes que es fan estan d'acord amb el que diu la Constitució. També jutja temes que afecten als drets fonamentals de les persones. També jutja els conflictes de competències entre l'Estat espanyol i les comunitats autònomes o els conflictes entre diferents comunitats autònomes.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 3



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:

dincat  Plena
inclusió
Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 3.

Organització i funcionament de la Generalitat de Catalunya

En aquest tema parlarem sobre:

- 3.1. Com s'organitza la Generalitat de Catalunya?**
- 3.2. Els departaments**
- 3.3. El sector públic institucional**
- 3.4. El sistema educatiu de Catalunya**



Algunes paraules que has de conèixer

Dret públic

Són les normes que tracten de l'Estat i de l'Administració pública; com ha de ser i com ha d'actuar. També diuen com ha de ser la relació entre les persones i l'Administració.

Dret privat

Són les normes que diuen com han de ser les relacions entre els individus, és a dir, entre les persones particulars. Entre d'altres, tracten de les propietats, dels negocis o de la família.

Tipus de normes

Dins del dret, hi ha diferents tipus de normes, que tenen categories diferents.

Les **lleis** són normes molt importants, que tracten dels temes principals per a la societat. La llei només la pot aprovar el Parlament, on hi ha els representants que ha triat el poble.

Després hi ha els **reglaments**, que són normes de menys categoria que la llei.

Hi ha diferents tipus de reglaments, per exemple, un **decret** o una **ordre**.

Un **decret** és una norma que fa el poder executiu, l'aprova el Govern de l'Estat o el Govern d'una comunitat autònoma. El contingut del decret no és tan important com el de la llei, però sí més general i ampli que el d'una ordre.

L'**ordre** l'aprova el conseller d'un departament i tracta d'un tema sobre el qual treballa aquest departament. L'ordre té menys categoria que el decret.

Vicepresidència

És el càrrec més important en un Govern després de la Presidència. Pot també substituir el president o presidenta en cas de malaltia o absència.

Acció exterior

Són les accions que fa un Estat o Administració pública més enllà del seu territori. Per exemple, les delegacions de la Generalitat als països estrangers.

Hisenda

És la part de l'Administració pública que rep els impostos que han de pagar els ciutadans i les empreses, per després poder pagar els serveis públics.

Entitat sense ànim de lucre

És una organització o conjunt de persones que treballa per un tema d'interès general, no per buscar un benefici. Per exemple, una associació o una fundació.

3.1 Com s'organitza la Generalitat de Catalunya?

La Generalitat de Catalunya és l'administració responsable del Govern de Catalunya.



Fa les seves funcions de manera justa i neutra pel benefici de totes les persones, seguint el que diu l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC).

La Generalitat de Catalunya treballa segons uns principis com per exemple:

■ **Coordinació i transversalitat:**

Tots els departaments treballen de manera conjunta per aconseguir un mateix objectiu.

■ **Transparència:**

El Govern explica què fa perquè els ciutadans ho coneguin i ho puguin avaluar.

■ **Descentralització:**

El Govern té oficines repartides per tot el territori de Catalunya.

Les lleis diuen:

- Com s'ha d'organitzar la Generalitat de Catalunya en tot el territori de Catalunya.
- Com s'organitzen els serveis públics.
- Com poden participar les empreses en les polítiques i els serveis públics.

3.2 Els departaments

El Govern de Catalunya està format per diversos departaments. Un departament és la part de l'Administració dirigida per un membre del Govern, que s'anomena conseller o consellera.



Imatge: Façana del Palau de la Generalitat, seu del Govern de Catalunya.

El president o presidenta de la Generalitat decideix per decret:

- El nombre de departaments que hi ha d'haver.
- El nom de cada departament.
- Les funcions de cada departament.

Quants departaments té la Generalitat?

En aquests moments, la Generalitat té **13 departaments**, que són:

1. Vicepresidència i Economia i Hisenda
2. Presidència
3. Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència
4. Interior
5. Educació
6. Salut
7. Territori i Sostenibilitat
8. Cultura
9. Justícia
10. Treball, Afers Socials i Famílies
11. Empresa i Coneixement
12. Polítiques Digitals i Administració Pública
13. Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació

Cada departament s'ocupa d'un tema concret. Per exemple, el Departament d'Educació s'ocupa de les escoles, dels professors i del que han d'aprendre els alumnes.

Com s'organitzen els departaments?

A cada departament hi ha els càrrecs següents:

- **Un conseller o consellera.**
És la persona que dirigeix el departament.
- **Un secretari o secretària general.**
És la persona que dirigeix i representa el departament quan no hi ha el conseller o consellera.

Algunes de les seves funcions són:

- Coordinar les persones que treballen al departament.
- Calcular els diners que necessita el departament per fer la seva feina.
- Controlar els diners que gasta el departament.
- Resoldre dubtes i consultes jurídiques.

Si un departament tracta temes molt difícils o s'encarrega de molts assumptes, el Govern pot crear una **secretaria sectorial** perquè s'ocupi d'alguns temes concrets.

Les funcions del secretari o secretària sectorial són semblants a les del secretari o secretària general.

■ Els directors o directores generals.

Cada departament té diverses direccions generals, que s'ocupen d'un servei específic.

El president o presidenta de la Generalitat decideix per **decret**:

- El nombre de direccions generals que hi ha d'haver, si se n'han de crear de noves, o si s'han de canviar, eliminar o agrupar les que ja existeixen.
- Quin nom tindrà cada direcció general.

Per exemple, actualment al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies hi ha diverses direccions generals, entre d'altres:

La Direcció General de Joventut
s'ocupa de la situació dels joves de Catalunya
i de les seves necessitats.
La Direcció General de l'Autonomia Personal
i la Discapacitat
s'ocupa dels suports que necessiten
les persones amb discapacitat.

Com s'organitza la Generalitat en el territori?

La Generalitat té oficines
a diverses zones de Catalunya.
Aquestes oficines es diuen **delegacions**.

En total hi ha **8 delegacions** a Catalunya:

- a l'Alt Pirineu i Aran
- a Barcelona
- a la Catalunya Central
- a Girona
- a Lleida
- al Penedès
- a Tarragona
- a les Terres de l'Ebre

A cada delegació hi pot haver un **delegat** o **delegada**
per a cada un dels departaments.

Algunes de les funcions són:

- Representar el Govern de la Generalitat
en el seu territori.
- Informar sobre tot allò que fa el Govern
en el seu territori.
- Coordinar i organitzar
les activitats de la seva delegació.

3.3 El sector públic institucional

A part del Govern i dels departaments, també hi ha les entitats del sector públic, que formen el sector públic institucional.

Aquestes entitats ofereixen activitats, productes i serveis públics a favor dels ciutadans.

Aquestes entitats estan **participades de forma majoritària per la Generalitat.**

Això vol dir que:

- La Generalitat posa més de la meitat dels diners de les entitats del sector públic.
- Quan hi ha votacions, el vot de la Generalitat té més importància.
- La Generalitat pot elegir o expulsar la majoria dels càrrecs directius.

Per què es creen les entitats del sector públic institucional?



Aquestes entitats es creen per oferir:

- Productes, serveis i activitats **de qualitat**.
- Un treball eficaç i eficient.

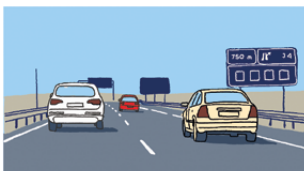
Aquestes entitats treballen de manera **autònoma**. Poden prendre decisions de manera ràpida, sobre:

- Els productes i serveis que ofereixen.
- Els treballadors.
- Els números i diners de l'entitat.
- La manera d'organitzar-se.

Quines entitats formen part del sector públic de la Generalitat?

■ Entitats autònomes administratives

Fan activitats administratives o per fomentar alguna àrea.



Per exemple: Institut Català de les Dones, Servei Català de Trànsit, o Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

■ Entitats autònomes de caràcter comercial, industrial o financer

Fan activitats centrades en el comerç, la indústria o les finances.

Per exemple: Diari Oficial i de Publicacions de la Generalitat de Catalunya.

■ Entitats de dret públic sotmeses a l'àmbit jurídic privat

Fan activitats de caràcter econòmic.
Els seus productes són serveis públics.

Per exemple: Institut Català de la Salut
o Agència Catalana de l'Aigua.

■ Organismes independents

No depenen de cap departament de la Generalitat.
A vegades depenen del Parlament de Catalunya.

Per exemple: Consell de l'Audiovisual de Catalunya,
Autoritat Catalana de la Competència
o Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

■ Organismes estatutaris

S'han creat perquè ho diu
l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Per exemple: **Sindicatura de Comptes de Catalunya**,
Síndic de Greuges de Catalunya,
o Consell de Garanties Estatutàries.

Sindicatura de Comptes:

És la institució encarregada de revisar
que les administracions públiques
han fet un bon ús dels diners
i els han utilitzat d'acord amb el que diu la llei.

■ Consorcis

És la unió de diferents administracions per treballar o oferir serveis de manera conjunta.

També hi poden participar entitats privades que tinguin el mateix objectiu.

Tots els membres del consorci posen diners en el moment de crear-lo.

Per exemple, al Consorci de Serveis Socials de Barcelona treballen junts la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona per oferir els serveis socials a les persones que viuen a Barcelona.

■ Societats mercantils

Fan una activitat comercial amb un objectiu econòmic, reben finançament públic.

No poden fer tasques administratives.

Per exemple: Circuit de Motocròs de Catalunya o Aeroports Públics de Catalunya.

■ Fundacions

Són **entitats sense ànim de lucre**, que fan coses d'interès per a tota la societat o que complementen el que fa l'Administració. A més dels diners públics, també compten amb diners privats.

Per exemple: Fundació La Marató de TV3 o la Fundació Gala-Salvador Dalí.

3.4 El sistema educatiu de Catalunya

Totes les persones tenen dret a poder estudiar.
Per als nens i les nenes,
l'escola ha de ser obligatòria i gratuïta.
Quan siguin grans, si volen,
poden continuar estudiant.

L'educació ofereix a les persones
l'oportunitat de créixer,
de superar les dificultats i les desigualtats.



L'Estatut d'autonomia de Catalunya
diu que totes les persones
tenen dret a una educació de qualitat
i que les condicions per entrar-hi
han de ser les mateixes per a tots.

El Servei d'Educació de Catalunya
garanteix la qualitat i la igualtat
de l'educació a Catalunya.

A Catalunya els centres educatius poden ser públics i privats, segons qui en sigui el propietari.

Els **centres públics**

són propietat de l'Administració pública, com ara el Departament d'Educació de la Generalitat, les diputacions o els ajuntaments.

Els **centres privats**

són propietat d'una persona o una entitat.

Els **centres concertats**

són centres privats que reben diners públics.

Tots els centres educatius de Catalunya estan inscrits al **registre de centres** del Departament d'Educació.

Registre de centres:

és una base de dades on es troba tota la informació de les escoles.

Aquests són els **ensenyaments**

que es poden ensenyar als centres educatius:

■ **Educació infantil**

No és obligatòria i s'organitza en 2 cicles:

- primer cicle, de 0 a 3 anys
- segon cicle, de 3 a 6 anys

■ **Educació primària**

Són 6 cursos, dels 6 als 12 anys.

■ Educació secundària obligatòria (ESO)

Són 4 cursos, dels 12 als 16 anys.

L'educació primària i l'ESO són ensenyaments obligatoris i gratuïts per a tots els nens i nenes.

■ Batxillerat

Són 2 cursos, dels 16 als 18 anys.

Prepara els alumnes segons els seus interessos.

■ Formació professional

Forma els alumnes per fer professions qualificades.

■ Ensenyament d'idiomes

Les persones adultes poden estudiar idiomes a les escoles oficials d'idiomes (EOI).

■ Ensenyaments artístics

Forma els alumnes que volen dedicar-se a professions artístiques, com ara música, dansa, arts plàstiques i disseny, teatre, conservació i restauració de béns culturals.

■ Ensenyaments esportius

Forma els alumnes per dedicar-se professionalment al món de l'esport.

■ Educació d'adults

Permet que les persones adultes es formin al llarg de tota la seva vida.

Els centres públics poden ser de diferents tipus segons els ensenyaments que ofereixin:

- **Llar d'infants:**
primer cicle d'educació infantil.
- **Parvulari:**
segon cicle d'educació infantil.
- **Escola:**
segon cicle d'educació infantil i educació primària.
- **Institut:**
educació secundària obligatòria (ESO),
batxillerat i formació professional.
- **Secció d'educació secundària (SES):**
en aquests centres s'estudia
només una part de l'educació secundària.
- **Institut escola:**
segon cicle d'educació infantil, educació primària,
educació secundària obligatòria i batxillerat.
- **Centre integrat:**
educació primària, educació secundària,
batxillerat i ensenyaments de música i dansa.
- **Centre o aula d'adults:**
ensenyaments per a persones adultes.
- **Escola d'arts:**
ensenyaments d'arts plàstiques i disseny.

- Conservatori o centre professional de música o de dansa:
ensenyaments professionals i superiors de música o de dansa.
- Escoles oficials d'idiomes:
ensenyament d'idiomes.
- Zones escolars rurals (grup d'escoles de pobles on viu poca gent):
segon cicle d'educació infantil i educació primària.
- Escola d'educació especial:
segon cicle d'educació infantil, educació primària i educació secundària obligatòria quan els alumnes necessiten una atenció específica.

Els centres educatius privats han de respectar les condicions que diu la Generalitat sobre:

- Els estudis que han de tenir els professors del centre.
- El nombre d'alumnes que ha de tenir cada professor.
- Com han de ser les instal·lacions.

Els centres educatius públics han de tenir com a mínim aquests càrrecs:

- **El director o directora**

És el màxim responsable de l'organització i funcionament del centre.

- **El claustre del professorat**

Està format per tots els professors del centre i està dirigit pel director o directora.

- **L'equip directiu**

Està format pel director o directora, el secretari o secretària, el cap o la cap d'estudis.

- **El consell escolar**

Està format per famílies dels alumnes matriculats al centre, direcció, mestres i alumnes.



Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 4



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:

dincat  Plena
inclusió
Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 4.

Els drets dels ciutadans en les seves relacions amb l'Administració pública

En aquest tema parlarem sobre:

- 4.1. El dret a la no-discriminació
i a una atenció adequada**
- 4.2. Els drets que tenen a veure amb la llengua**
- 4.3. El dret a una bona administració
i a serveis públics de qualitat**
- 4.4. El dret d'accés a la informació pública**
- 4.5. Els drets sobre la protecció de dades**
- 4.6. Els drets relatius als mitjans electrònics**
- 4.7. El dret a la intimitat**



Algunes paraules que has de conèixer

Al·legació

És un escrit que es presenta davant d'un acte de l'Administració per expressar que no s'hi està d'acord. S'ha de justificar i explicar-ne el perquè.

Confidencial

Una informació confidencial és aquella que es coneix però que no es pot publicar o compartir amb altres persones.

Dades personals

És qualsevol informació sobre una persona concreta, per exemple:

- El seu nom i cognoms.
- El seu domicili.
- El número de la seva targeta de crèdit.

Hi ha dades personals que es consideren més especials, perquè donen informació de la intimitat o perquè son contràries a les llibertats, per exemple:

- Les idees polítiques.
- L'orientació sexual.
- La religió.

Discriminació

Significa tractar de manera inferior una persona o un col·lectiu, per part d'altres persones, col·lectius o institucions.

La discriminació provoca una desigualtat o una situació d'exclusió.

Impedeix que les persones discriminades puguin exercir els seus drets.

Llengua oficial

És la llengua d'un país que s'ha d'utilitzar entre l'Administració i els ciutadans.

Un país pot tenir més d'una llengua oficial.

Llengua vehicular

És la llengua que utilitzem els ciutadans per entendre'ns entre nosaltres en un territori on es parla més d'una llengua.

A Catalunya hi ha 3 llengües oficials, però la llengua vehicular de Catalunya és el català.

Llengua occitana

L'occità és una llengua que es parla als següents territoris:

- El sud de França
- La Vall d'Aran
- Alguns territoris d'Itàlia
- El principat de Mònaco

Va ser una llengua molt important durant l'edat mitjana.

També se l'anomena **llengua d'oc**.

Signatura electrònica

És la manera de signar un document digital, un correu electrònic o un formulari web.

Amb aquesta signatura, el receptor del document pot estar segur de saber qui ha fet el document.

Serveix perquè els ciutadans es puguin identificar davant l'Administració quan fan un tràmit electrònic.

Per fer una signatura electrònica cal tenir un arxiu anomenat **certificat digital**.

4.1 El dret a la no-discriminació i a una atenció adequada

Els ciutadans tenim dret a ser tractats amb respecte pels servidors públics de l'Administració de Catalunya. També tenim dret a no ser discriminats i que es respecti la nostra dignitat com a persona. Per tant, hem de ser tractats amb igualtat, sigui com sigui:

- El nostre sexe.
 - La nostra raça.
 - El nostre origen (d'on som).
 - La nostra religió o creences.
 - La nostra orientació sexual.
 - La nostra opinió, allò que pensem.
 - Qualsevol altre aspecte de la nostra persona o de la nostra situació social.
- Per exemple, no es pot discriminar una persona amb discapacitat.

Els ciutadans tenen dret a rebre serveis públics d'atenció, informació i orientació, que els ajudin a:

- Fer que es respectin els seus drets i puguin posar-los en pràctica.
- Complir amb les seves obligacions.
- Saber com redactar els documents que s'han de presentar a l'Administració.

Respecte a aquest dret de rebre atenció, informació i orientació, els ciutadans poden escollir com rebre aquests serveis entre diferents possibilitats:

- Anar a una oficina presencial, per exemple, a les oficines d'atenció al ciutadà.
- Rebre atenció, informació o orientació per telèfon.
- Utilitzar els mitjans electrònics disponibles, per exemple, les pàgines i portals a Internet.



Hi ha una llei estatal que regula com funciona l'Administració pública i els drets de les persones en les seves relacions amb l'Administració. Aquesta llei és la Llei número 39 de l'1 d'octubre de 2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. La pots consultar fent clic en aquesta imatge de l'esquerra.

4.2 Els drets que tenen a veure amb la llengua

L'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) defineix els drets i deures que tenen a veure amb el coneixement i l'ús de les diferents llengües oficials.



Dins de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el capítol tercer (capítol III), del títol primer (títol I), està dedicat als drets que tenen a veure amb la llengua: són els articles del 32 al 36.

El català i el castellà són **llengües oficials** a Catalunya. També és oficial a Catalunya la llengua occitana que es parla a la Vall d'Aran i que s'anomena **aranès**.



Els ciutadans tenen dret a fer servir la llengua oficial que prefereixin en la seva relació amb l'Administració. I l'Administració té el deure de conèixer aquesta llengua i d'utilitzar-la per atendre els ciutadans.

Article 32 EAC

Els drets de conèixer i utilitzar una llengua

Els ciutadans tenim el dret a no ser discriminats per utilitzar una llengua oficial o una altra.

Qualsevol acte jurídic que es faci en una llengua oficial és vàlid i eficaç.

Article 33 EAC

Els drets d'utilitzar una llengua amb l'Administració pública

Els ciutadans tenim el dret de triar una de les llengües oficials de Catalunya, que són el català, el castellà, i també l'aranès a la Vall d'Aran, per comunicar-nos amb l'Administració.

Els ciutadans tenim el dret a triar una de les llengües oficials de Catalunya en l'àmbit de la justícia i per fer tràmits oficials.

També tenim dret a rebre tots els documents oficials en la llengua que hem triat.

Els empleats de l'Administració han de garantir el dret de tot ciutadà a dirigir-se a l'Administració i ser atès per aquesta en la llengua oficial de Catalunya escollida.

Els empleats de l'Administració han de demostrar que tenen un nivell de català i de castellà adequat i suficient. Això vol dir que estan qualificats per treballar a l'Administració.

Si es tracta d'un empleat de l'Administració pública situada a la Vall d'Aran, també haurà de demostrar que té un nivell adequat i suficient d'aranès.

Els ciutadans tenim el dret a comunicar-nos per escrit en català amb les següents institucions de l'Estat espanyol:

- El rei
- El Congrés dels Diputats
- El Senat
- El Govern central
- El Tribunal Constitucional
- El Poder Judicial
- Els jutjats i tribunals estatals

Aquestes institucions han d'atendre i tramitar els documents escrits en català.

Article 34 EAC

Els drets dels consumidors i usuaris

Els ciutadans tenim el dret a utilitzar una de les llengües oficials de Catalunya i a ser atesos en aquesta llengua, ja sigui parlant o per escrit, quan som usuaris o consumidors.

Per exemple:

- Quan som usuaris d'un hospital.
- Quan som usuaris d'una biblioteca.
- Quan som clients d'un mercat.
- Quan som clients d'un restaurant.



Article 35 EAC

Els drets en l'àmbit de l'ensenyament

Els ciutadans tenim el dret a rebre l'ensenyament en català, segons el que diu l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC). El català s'ha d'utilitzar com a **llengua vehicular** en l'ensenyament universitari i no universitari. Això vol dir que el català és la llengua principal per a la comunicació i l'aprenentatge en l'àmbit de l'ensenyament.

Els ciutadans tenim el dret a saber parlar i escriure el català i el castellà quan finalitzem l'**ensenyament obligatori**. Per tant, l'ensenyament del català i el castellà ha d'estar garantit dintre de l'ensenyament obligatori.

Ensenyament obligatori:

són tots els cursos d'ensenyament que els ciutadans tenim el dret a rebre des dels 6 anys fins als 16 anys.

L'ensenyament obligatori s'organitza en:

- 6 cursos de primària
- 4 cursos de secundària (ESO)

Els alumnes tenen el dret a no ser separats en centres ni en classes diferents per raó de la seva llengua habitual.

Els alumnes que s'incorporin més tard a l'escola a Catalunya tenen el dret a rebre un suport si tenen dificultats amb la llengua. Aquests alumnes poden aprendre el català a les **aules d'acollida** i així poder seguir la resta de classes amb normalitat.

Aula d'acollida:

És una aula on els alumnes nouvinguts aprenen l'ús bàsic de la llengua catalana. Es diu alumnes nouvinguts a tots els que han arribat a Catalunya fa menys de 2 anys.

Els professors i alumnes universitaris tenen el dret a escollir la llengua que volen utilitzar per parlar i per escriure.

Article 36 EAC

Els drets amb relació a l'aranès

L'**aranès** és la llengua que parlen els ciutadans de la Vall d'Aran. És una varietat de la **llengua occitana**. La Vall d'Aran és una vall del Pirineu.

La Vall d'Aran té un govern autònom. Això significa que té més capacitat per gestionar els recursos i serveis del territori.

Les llengües oficials a la Vall d'Aran són: l'aranès, el català i el castellà.

Els ciutadans aranesos tenen dret a conèixer i utilitzar l'aranès, i a ser atesos en aranès pels empleats de l'Administració pública catalana.

També tenen el dret a fer peticions a l'Administració de l'Estat espanyol en qualsevol de les seves 3 llengües oficials, i obtenir-ne resposta en la llengua que hagin triat.

Si un document ha de tenir efecte fora de Catalunya, l'Administració ha de traduir al castellà aquest document. També ha de fer la traducció al castellà si la persona interessada ho demana.

Si els documents tenen efecte dintre del territori de Catalunya, on l'aranès també és una llengua oficial, no cal traduir-los.



4.3 El dret a una bona administració i a serveis públics de qualitat

Els ciutadans tenim dret
a accedir als serveis públics amb igualtat.
Aquest dret està recollit
a l'article 30 de l'Estatut d'autonomia.

L'Administració pública ha de garantir
que aquests serveis:

- Són accessibles a tots els ciutadans.
- Són de qualitat.

El dret a tenir una bona administració
inclou molts altres aspectes,
com per exemple:

- Obtenir una resposta adequada
per cada sol·licitud que fem.
- Participar en les decisions que afecten la ciutadania,
que prenen les entitats públiques.
- Presentar demandes o peticions a les autoritats.
- Rebre informació sobre les normes
i els recursos públics.
- Saber en qualsevol moment
en quina fase està un tràmit administratiu.
- Plantejar suggeriments
i expressar queixes
sobre el funcionament de l'Administració.

L'Administració ha d'informar els ciutadans
i parlar amb ells de les propostes que es presenten
sobre un tema concret.

Processos participatius

La **Llei número 19, del 29 de desembre de 2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**, regula el dret que tenen totes les persones a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat, com vam veure al tema 1.

Als articles 69 i 70 d'aquesta llei, s'explica també que els ciutadans poden participar en l'elaboració de normes.

Els ciutadans tenim el dret a proposar normes de millora i a participar en la seva elaboració. En aquests casos l'Administració obre un **procés participatiu**.

L'Administració ha de garantir el dret dels ciutadans a participar en la presa de decisions de l'Administració i el dret a fer propostes en l'elaboració de normes. Quan es tramita una norma important, o que pot interessar molt els ciutadans, s'obre un procés participatiu des de que es comença a tramitar la norma.

L'Administració que vol fer la norma, per obrir aquest procés participatiu, ha de publicar tota la informació respecte al projecte de la llei o la norma al **portal de transparència**.

Si la norma que es vol fer afecta directament un col·lectiu de persones, s'ha de convidar a participar en el procés les entitats que representen aquest col·lectiu. Per exemple, si es vol fer una norma que afecta les persones amb discapacitat intel·lectual, llavors Dincat farà propostes respecte a aquesta norma.

Al tema 2 hem vist com els ciutadans poden presentar una **proposició de llei**, segons el que diu l'Estatut d'autonomia.

La **Llei número 19, del 29 de desembre de 2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**, diu que també es poden presentar iniciatives de normes menys importants: els reglaments.

Per presentar una proposició de llei fan falta 50.000 signatures.
Per presentar una proposta per a un reglament fan falta 15.000 signatures.

4.4 El dret d'accés a la informació pública

La **Llei número 19, del 29 de desembre de 2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**, explica com els ciutadans poden tenir accés a la informació pública.

L'Administració pública ha de facilitar l'accés a la informació per a tots els ciutadans. La informació ha de ser fàcil de trobar i comprensible.

Aquesta informació es pot demanar en nom de la mateixa persona o en nom d'un col·lectiu o entitat.

Tenim el dret a accedir a la informació pública a partir dels 16 anys.

Es pot demanar qualsevol tipus d'informació que hagi fet o tingui l'Administració. Poden ser diferents tipus de documents: escrits, arxius digitals, fotografies o altres.

L'Administració pot prohibir o limitar l'accés a la informació pública als ciutadans per causes que estableix la llei.

Quan l'Administració limita l'accés a la informació, ha d'indicar sempre per què ho fa.

La informació pública es **protegeix** quan fa referència a menors d'edat, en aquest cas no es pot facilitar dades excepte quan siguin anònimes.

L'Administració pública ha de **protegir** la informació que faci referència a persones menors de 18 anys. Aquesta informació no es pot compartir amb la resta de la ciutadania.

La informació pública dels ciutadans ha d'estar **especialment protegida** quan fa referència a:

- la seva ideologia política
- si formen part d'un sindicat
- la religió
- les creences
- l'origen racial (raça)
- la salut
- la vida sexual
- les infraccions penals o administratives

Aquesta informació només pot ser pública si el ciutadà afectat dona el seu consentiment per escrit.

4.5 Els drets sobre la protecció de dades

Els ciutadans tenim el dret a la protecció, seguretat i confidencialitat de les nostres dades personals que té l'Administració.

La protecció de dades significa que podem controlar el que es fa amb les nostres dades personals.

Respecte a les dades personals, s'ha de tenir en compte:

- Han de ser exactes (no poden tenir errors).
- Són confidencials.
- No es poden utilitzar dades de menors d'edat sense un consentiment.
- Es poden utilitzar les dades quan hi ha una obligació legal, o són dades d'interès públic.
- Són especials quan les dades fan referència a temes molt concrets i especials.
- Les dades penals s'han de tractar d'una manera determinada, són les dades referents a delictes pels quals la persona ha estat condemnada.
- S'ha d'informar sempre les persones afectades.

Els ciutadans tenim drets
sobre les nostres dades personals:

- El dret a estar informats.
- El dret a tenir accés a les nostres dades.
- El dret a modificar les nostres dades.
- El dret a eliminar les nostres dades.
- El dret a limitar el tractament de les nostres dades.
- El dret a la **portabilitat**.
- El dret a negar-se a donar unes dades.

Portabilitat de les dades:

Significa que es poden demanar les dades personals que té l'Administració o una empresa per poder utilitzar-les.

També podem demanar que aquestes dades s'enviïn a una altra Administració o empresa.

Els empleats de l'Administració han de conèixer:

- La normativa de protecció de dades.
- Les obligacions que tenen sobre com tractar les dades.

Aquestes obligacions són:

- No difondre ni utilitzar mai les dades personals i confidencials que es puguin conèixer treballant a l'Administració.
- Mantenir en secret la informació a què tenen accés.
Si no es respecta aquesta obligació, el treballador públic pot ser sancionat.
- Aplicar les mesures de seguretat per mantenir la informació protegida.
- Recollir només les dades que són necessàries: no recollir-ne de més si no calen.
Tractar les dades personals amb finalitats determinades i conegudes.
Només es poden utilitzar per a la finalitat per a la qual s'han recollit i no per a una altra de diferent.
- Tractar únicament les dades personals que són correctes i reals.
Si no ho són, s'han de substituir per les dades correctes.
- No conservar les dades més temps del necessari.
Només es podran conservar les dades en algunes ocasions quan tinguin un interès determinat.
- No treure ni enviar dades personals en format electrònic o paper fora del lloc de treball sense l'autorització del responsable.

- No es poden enviar correus electrònics que contenen dades personals sense l'autorització necessària.
- Assegurar-se que no queden documents amb dades personals a la safata de sortida de la impressora.
- Informar si es detecta algun risc per a la seguretat de les dades personals.



4.6 Els drets relatius als mitjans electrònics

Els ciutadans tenim dret a relacionar-nos amb l'Administració a través de **mitjans electrònics** per:

- Obtenir informació.
- Fer consultes i al·legacions.
- Obtenir una còpia de la informació.
- Formular sol·licituds.
- Manifestar consentiment.
- Fer pagaments i transferència de diners.
- Presentar recursos a les resolucions.
i als actes administratius.

Els **mitjans electrònics** són qualsevol mecanisme, equip o xarxa de comunicació per escriure o enviar documents, dades o informació.

Per exemple, un formulari d'una pàgina web o un correu electrònic.

L'Administració ha d'oferir ajuda perquè els ciutadans puguin fer servir aquests mitjans electrònics.

Els ciutadans tenim dret a escollir el mitjà electrònic que volem utilitzar per relacionar-nos amb l'Administració.

Perquè els ciutadans puguem gaudir del dret a fer ús dels mitjans electrònics, l'Administració té l'obligació de:

- Facilitar els diferents mitjans electrònics. Aquests mitjans han de ser segurs i han de protegir les dades personals.
- Quan es fan servir aquests mitjans, es creen documents electrònics, per exemple, un correu electrònic o un formulari que s'ha omplert a Internet.

Aquests documents es guarden en un **expedient**, que és un recull de documents i dades.

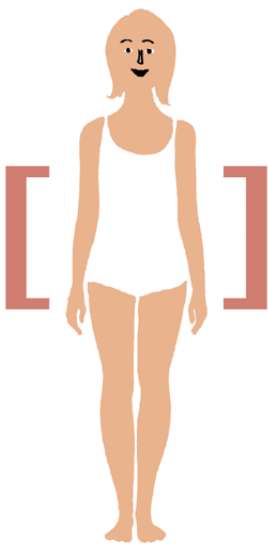
L'Administració ha de guardar també els documents electrònics, per interès dels ciutadans.

A l'hora de fer servir els mitjans electrònics, els ciutadans tenim dret a tenir i utilitzar un sistema de **signatura electrònica**.

El fet d'utilitzar mitjans electrònics no pot causar als ciutadans cap pèrdua en els seus drets.

4.7 El dret a la intimitat

Els drets fonamentals de les persones protegeixen el seu **honor**, la seva **intimitat personal i familiar** i el dret a la **pròpia imatge**.



El dret a l'**honor** defensa que les persones no puguin ser ofeses i que es respecti la seva dignitat.

El dret a la **intimitat personal i familiar** protegeix tot el que és més privat: el cos, la llar o els espais propis, les relacions personals i familiars o la informació més privada.

El dret a la **pròpia imatge** prohibeix que es faci ús de la imatge de cada persona sense el permís d'aquesta.

Aquests drets fonamentals estan garantits a l'article 18 de la Constitució. També estan protegits per una llei, és la **Llei orgànica número 1, del 5 de maig de 1982**.

La **lleí** protegeix els ciutadans davant de qualsevol fet que no respecti l'honor, la intimitat personal i familiar i el dret a la pròpia imatge. Si el fet és molt greu, llavors serà un delicta i s'aplicarà el Codi Penal.

També s'ha de tenir en compte i respectar que cada persona i família pot entendre la intimitat de manera diferent.

Els empleats de l'Administració han de respectar la intimitat dels ciutadans.

Les persones poden donar el seu consentiment exprés per donar accés a la seva informació privada. Aquest consentiment es pot retirar.

Si no es respecten aquests drets fonamentals, s'ha d'**indemnitzar** les persones afectades pels danys causats.

Indemnitzar:

Vol dir compensar algú pels danys o les pèrdues que ha sofert o reparar-los.

Són exemples de vulneracions d'aquests drets els següents fets:

- Instal·lar o utilitzar aparells per gravar o difondre la seva vida íntima.
- Difondre informació íntima de la seva vida privada que afecti la seva dignitat i el seu honor. Tampoc no es poden difondre cartes o escrits personals íntims.

- Els professionals no poden difondre les dades privades d'una persona o una família que han conegut quan estaven treballant.
- Agafar imatges d'una persona i reproduir-les o publicar-les sense el seu consentiment.
- Utilitzar el nom, la veu o la imatge d'una persona per fer publicitat, per vendre o altres objectius semblants.
- Dir mal d'algú, buscant fer mal al seu bon nom o a la seva reputació.

Els següents fets no vulneren el dret a la pròpia imatge:

- Es poden agafar i difondre imatges de les persones que tenen un càrrec públic o una professió important per a la societat, si aquestes imatges s'agafen en un acte públic o en un lloc obert al públic.
- Es poden fer caricatures amb la imatge dels càrrecs públics o persones més importants, per fer-ne un ús públic i social.
- Es poden difondre imatges o gravacions d'un esdeveniment públic en les quals surt la imatge de persones concretes que hi participen, però que no són les protagonistes.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 5



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:

dincat  Plena
inclusió
Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 5.

El procediment administratiu

En aquest tema parlarem sobre:

- 5.1. Què és el procediment administratiu?**
- 5.2. Quins drets tenen les persones interessades en un procediment administratiu?**
- 5.3. Els registres administratius: quins documents es poden presentar i on es poden presentar**
- 5.4. Com gestiona els documents la Generalitat de Catalunya?**
- 5.5. Els arxius de la Generalitat de Catalunya**



Algunes paraules que has de conèixer

Procediment

Un procediment és una manera d'actuar seguint uns passos concrets i molt ben definits per fer una feina.

Acte administratiu

Cadascuna de les gestions que formen part del procediment administratiu s'anomena acte administratiu.

Quan fa un acte administratiu, l'Administració aplica les lleis i les normes a persones i situacions concretes.

Els actes administratius tenen un valor jurídic, perquè concerneixen les lleis i les normes.

Només l'Administració té la capacitat de fer actes administratius.

Compareixença

És el fet d'anar en persona a un lloc determinat, com per exemple, a una oficina de l'Administració o a un jutjat quan hi ha un judici.

Declaració responsable

És un document legal
on afirmem que allò que estem dient
és vertader i autèntic.
Si una persona diu una mentida
en una declaració responsable,
això és un delict.

Infracció administrativa

Quan es comet una infracció administrativa,
no es respecta el que diuen les normes.

Si una persona fa una acció molt greu
que no respecta la llei,
llavors es tracta d'un delict o d'una falta
i se n'ocupa el dret penal:
si la persona és condemnada,
hi pot haver una pena de presó.

Si una persona fa una acció
que no respecta les normes
però que no és tan greu
com un delict o una falta,
llavors ha fet una infracció administrativa.

Quan la persona fa una infracció administrativa,
pot rebre un càstig o conseqüència
que s'anomena **sanció administrativa**.

Interès legítim

És l'interès que té un ciutadà,
o un col·lectiu de persones,
en un tema o en una situació concreta,
ja sigui perquè pot tenir un guany,
o perquè pot patir un perjudici.

Els interessos legítims
que es poden defensar
han d'estar d'acord
amb el que diuen la llei i les normes.

Resolució

És la decisió que pren l'Administració
respecte d'un assumpte o un tràmit concret.
Normalment, una resolució finalitza
un procediment administratiu.

Les resolucions són un tipus
d'acte administratiu.

Saludes

El **saluda** és un document molt formal
que només fan servir
els alts càrrecs de l'Administració.
Es fa servir per expressar
un agraïment
o per felicitar algú.
Actualment s'utilitza molt poc.

Ofici

És un escrit de caràcter oficial
que els membres de l'Administració
s'envien entre ells.
L'ofici ha d'estar relacionat sempre
amb un procediment administratiu.

Burofax

Un **fax** és un sistema que serveix per enviar un document escanejat.

El burofax tradicional és el que s'envia des d'una oficina de correus.

També hi ha el burofax online, que es pot enviar electrònicament.

Quan enviem un burofax tenim la prova que el document ha estat enviat efectivament a una altra persona.

Requeriment

L'Administració fa un requeriment quan comunica a una persona que ha de fer una cosa determinada o que s'ha d'abstenir de fer una cosa.

Per exemple, si lliurem una sol·licitud sense tota la documentació necessària, l'Administració envia un requeriment dient que la persona ha de lliurar la documentació que falta.



Informació general que has de conèixer abans de començar

Els ciutadans tenim dret a demanar informació, fer peticions, enviar propostes, i expressar opinions o queixes a l'Administració. L'Administració té l'obligació de contestar-nos.

Per exemple, si volem obrir una botiga, hem de demanar els permisos a l'Administració. Per fer-ho, farem una sol·licitud al departament corresponent, i aquest departament ens haurà de donar una resposta.

Tots els passos que seguirem per fer qualsevol tràmit administratiu reben el nom de **procediment administratiu** i segueixen una normativa.

La normativa sobre el procediment administratiu garanteix que el procés per fer tràmits i la resposta que ha de donar l'Administració sobre aquests tràmits segueixen unes pautes iguals per a tothom.

Hi ha diferents tipus d'administracions públiques, situades a llocs diferents i on treballen moltes persones fent feines diferents.

Per exemple:

- El Departament de Salut de la Generalitat.
- La diputació d'una província.
- La regidoria de Cultura del teu poble.

Per fer la seva feina correctament,
l'Administració està molt organitzada.

Sempre que fa alguna cosa,
la fa de la mateixa manera.

Això significa que segueix un **procediment**
per cada cosa que fa.

Treballar fent ús d'un procediment
permet a les administracions
prendre decisions, respondre a totes les persones
i tractar-les de la mateixa manera
sense discriminacions.

Per exemple, si una persona sol·licita un ajut
a un ajuntament o a la diputació d'una província,
les dues administracions
tramitaran la sol·licitud de manera semblant,
gràcies al procediment administratiu.

5.1 Què és el procediment administratiu?

El **procediment administratiu** és un conjunt de normes que explica com ens relacionem els ciutadans amb l'Administració pública.

Hi ha molts tipus de procediments administratius, entre d'altres:

- Expedients
- Tràmits
- Gestions
- Resolucions
- Actes administratius

Hi ha una llei que marca les normes que han de seguir els procediments administratius comuns a tot el país. És la llei número 39, de l'1 d'octubre de 2015.

Aquesta llei l'han de complir totes les administracions públiques. Per aquest motiu parlem de procediment administratiu comú: perquè és comú a totes les administracions.

Pots trobar aquesta llei al següent enllaç:
https://www.boe.es/boe_catalan.pdf



A les persones que participen en un procediment administratiu se les anomena **persones interessades**.

Les persones interessades són:

- Persones que comencen un procediment administratiu per demanar un dret o defensar els seus interessos.
- Persones que no comencen un procediment administratiu però que tenen interès a conèixer quin és el resultat, perquè pot afectar també els seus drets o els seus interessos legítims.

Qui pot començar un procediment administratiu?

Poden començar un procediment administratiu comú:

- Persones majors d'edat que tenen capacitat per fer-ho segons la llei.
- Persones menors d'edat que volen demanar un dret sense que faci falta l'autorització d'una persona adulta.

Per exemple, una persona de 16 anys pot fer els tràmits per al seu casament, encara que no tingui el consentiment dels seus pares.

- Grups de persones i entitats que volen demanar un dret comú o que estan afectades per una mateixa situació.

Per exemple, una comunitat de veïns que vol instal·lar un ascensor a la seva finca comença un procediment administratiu per demanar la llicència d'obres que fa falta.

En un procediment administratiu comú, hi poden participar també els **representants**.

Representant:

És una persona que té permís per fer una gestió en nom d'una altra persona o d'una entitat.

També s'anomena **apoderat**.

Els representants poden fer els següents tràmits:

- Fer sol·licituds.
- Presentar una declaració responsable.
- Renunciar a un dret.

El representant ha de presentar un document que demostrï que té permís per actuar com a representant.

Aquesta capacitat per fer una cosa en nom d'una altra persona s'anomena **poder**.

Els poders dels representants poden durar 5 anys, com a màxim. Passat aquest temps, s'han de renovar.

Hi ha diferents tipus de poders:

- Per representar la persona davant de qualsevol Administració. S'anomena **poder general**.
- Per representar la persona davant d'una única Administració. S'anomena també poder general.
- Per representar la persona només en unes gestions concretes. S'anomena **poder específic**.

5.2 Quins drets tenen les persones interessades en un procediment administratiu?

Les persones que fan tràmits o gestions amb l'Administració tenen els següents drets:

■ Dret d'identificació i compareixença

- Dret a conèixer qui són les persones responsables de fer el procediment.
- Dret a no haver d'anar a les oficines a fer el procediment, si no ho diu la llei.

■ Els drets relacionats amb les dades i els documents

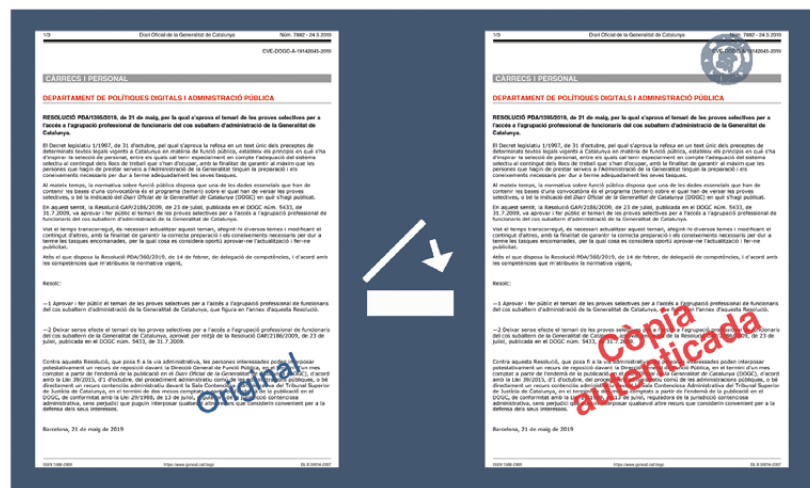
- Dret a no presentar dades i documents si les administracions ja els tenen.
- Dret a accedir i a tenir una còpia de tots els documents relacionats amb el seu procediment.
- Dret a no presentar documents originals si no ho diu la llei.
Es poden presentar les còpies.

- Si s'han de presentar documents originals, llavors s'ha de rebre una **còpia autenticada** d'aquests documents que s'han presentat durant el procediment.

Còpia autenticada:

És la còpia d'un document que l'Administració compara amb el document original i li posa un segell per acreditar que és igual que l'original.

La còpia autenticada té la mateixa validesa legal que un document original.



■ Els drets durant el procediment

- Dret a conèixer en qualsevol moment:
 - En quin punt es troba el tràmit que han demanat.
 - Per què l'Administració no contesta.
 - Saber on es tramitarà i resoldrà el seu procediment.
- Dret que l'Administració els escolti.
- Dret a presentar una queixa sobre el procediment.

Quan una Administració no contesta i no fa una resolució d'un tràmit, llavors es produeix el **silenci administratiu**.

Hi ha 2 tipus de silenci administratiu:

- Silenci administratiu **positiu**.
L'Administració accepta la petició que ha fet una persona interessada, però no ho comunica per escrit.
- Silenci administratiu **negatiu**.
L'Administració rebutja la petició que ha fet una persona interessada, però no ho comunica per escrit.

En aquest cas, la persona pot presentar una queixa o un recurs.

■ El dret d'atenció, informació i defensa

- Dret a rebre atenció i informació per fer el procediment i omplir els documents.
- Dret a defensar-se i a aportar documents durant el procediment en el seu benefici.

Això es pot fer només abans que l'Administració doni una resposta final al cas.
- Dret a tenir un assessor per defensar els seus interessos.
- Dret a una resposta, on s'expliquin les normes que s'han seguit per donar aquesta resposta. També saber què es pot fer per recórrer contra la resposta si no s'hi està d'acord.
- Dret a tenir una resposta definitiva sobre el tràmit que es fa i que es notifiqui aquesta resposta dins el període de temps establert per la llei.
- Dret que les accions que fa l'Administració per aconseguir un resultat siguin ajustades a allò que es busca.

Les persones que cometen
infraccions administratives
tenen:

- Dret a saber de què se les acusa i quines en seran les conseqüències. Per exemple, si hauran de pagar una multa.

També han de rebre informació sobre qui els acusa i quines normes ha aplicat per poder denunciar la infracció.

- Dret a ser o no ser considerats responsables del fet que provoca una infracció fins que això no sigui demostrat.

■ El dret al pagament electrònic

- Dret a poder fer els pagaments necessaris a través de mitjans electrònics, com per exemple a través de l'ordinador, el mòbil o un caixer automàtic.

5.3 Els registres administratius: quins documents es poden presentar i on es poden presentar

Què és un registre?

Registrar un document vol dir:

- Donar-li validesa.
- Fer constar que existeix.
- Fer constar que s'ha lliurat.

En fer el registre,
es dona un número al document,
s'escriu la data en què es fa el registre
i es posa un segell.

Els registres es fan
en unes oficines de l'Administració
encarregades de validar els documents.

En aquestes oficines
es recull la informació i les dades
de tots els documents
que presenten els ciutadans.



Aquestes dades es poden modificar i consultar.
També poden servir per fer estadístiques.

Per exemple, quan fas un procediment administratiu com pot ser demanar un ajut a una Administració, és probable que se't demani presentar documents.

Tots aquests tràmits generen molta documentació.
Cal gestionar aquesta documentació de manera adequada per poder trobar i consultar la informació de manera fàcil quan sigui necessari.

Els registres permeten fer aquesta feina.

Els registres administratius

Hi ha diferents tipus de registres administratius:

■ El registre general

Serveix per controlar la documentació que entra en una Administració.

Per controlar bé els documents, el registre marca 3 dates diferents:

- **La data de presentació:**
quan s'ha lliurat el document.
- **La data d'alta:**
és la data a partir de la qual té validesa el document.
- **La data del document:**
quin dia es va fer el document.

■ El registre intern

És opcional, això vol dir que es pot fer o no, perquè no el demana la normativa que regula el procediment administratiu.

Serveix com a complement del registre general, per controlar la correspondència entre els departaments i oficines dins d'una Administració.

En el registre intern es recullen 3 tipus de dades diferents:

- Les que provenen del registre general: on es va enviar el document i en quin expedient es va arxivar.
- Cada cop que es fa un enviament d'un document d'una part de l'Administració a una altra part de l'Administració, es fa una **alta** del document. Aquesta alta s'ha de registrar.
- Les **presortides**: són les altes de sortida dels documents quan s'envien fora de l'Administració. Les ha d'autoritzar l'oficina de registre general abans de fer sortir aquests documents.

El registrador intern també pot consultar els documents que s'han registrat.

Alguns registradors poden consultar només els documents del seu departament, i d'altres poden consultar els documents de tota l'Administració.

Així pot saber on es troba un document o qui l'ha registrat.

Hi ha un registre informàtic de tots els documents que entren o surten de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Aquest registre informàtic es diu **S@rcat** (Sarcats).

■ L'aplicació S@rcat (Sarcats)

L'aplicació S@rcat (Sarcats) és el registre informàtic de la Generalitat de Catalunya.

S'hi poden buscar, consultar i completar documents de tota l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Així, els registres dels diferents departaments estan connectats en aquesta aplicació.

Les persones que treballen al registre hi accedeixen mitjançant un usuari i una contrasenya.

En alguns casos també hi poden accedir altres persones.

The screenshot shows the S@rcat web application interface. At the top, there is a header with the Generalitat de Catalunya logo and the text 'Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació'. Below this is a navigation bar with links: 'Inici', 'CTTI', 'Transparència', 'Serveis', and 'Contacte'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Inici > CTTI > Solucions corporatives > Administració electrònica > Gestió de documents electrònics'. Below the breadcrumb trail, there is a sub-header 'Registre d'entrada i sortida electrònic (S@rcat)'. The main text describes the system: 'El S@rcat és el sistema d'informació que permet el registre d'entrada i sortida de documents de la Generalitat de Catalunya. Té com a finalitat facilitar l'exercici dels drets i interessos de la ciutadania i contribuir a la millora de l'ordre i l'eficàcia en la tramitació dels assumptes i en l'activitat administrativa general.' It also mentions that the system allows for the presentation of documents to various administrations and that it provides a control and guarantee system. A 'Destaquem' (Highlight) box on the right contains a red arrow icon and the text 'Accés al s@rcat' and 'Accés restringit amb usuari i contrasenya.'

Quins documents es poden presentar?

Per saber si cal o no registrar un document, ens guiarem per aquesta classificació:

■ **Documents registrables:**

ofici, carta, notificació, sol·licitud, convocatòria, citació, recurs, denúncia, reclamació, requeriment, al·legació i burofax.

■ **Documents no registrables:**

propaganda, faxes, felicitacions, invitacions, saludes, notes internes i certificacions, annexos que acompanyen un escrit de sol·licitud o carta.

■ **Segells d'entrada i sortida**

Quan un document s'ha de registrar, cal posar-li un segell.

Els segells han de contenir les dades següents:

- El lloc on s'ha fet el registre.
- Número d'entrada o de sortida.
- Data d'entrada o de sortida.

En el cas de les entrades, cal especificar l'hora i el minut.

■ Requisits que han de complir els documents de sortida

Qualsevol document que hagi de sortir d'una oficina de l'Administració ha de tenir les característiques següents:

- Capçalera i peu amb les dades de l'oficina.
- Lloc i data.
- Identificació completa de la persona destinatària.
- Número de referència de l'expedient.
- El contingut ha de ser coherent.
- Nom, càrrec i signatura original de qui envia la carta.
- Avís de recepció, imprès emplenat i relació de documents annexos.

Si no es compleixen aquests requisits, el personal del registre pot retornar els documents.

On es poden presentar?

Les persones interessades poden presentar els documents:

- Al registre electrònic de l'Administració o organisme al qual es dirigeixen.
- A les oficines de correus si els reglaments ho permeten.
- Si són en un altre país, poden presentar els documents a les oficines de l'Estat a l'estranger, com un consolat o una ambaixada.

- A les oficines d'atenció ciutadana.
- Als registres de l'Administració a la qual es dirigeixen (presencials, no electrònics).
- A l'Administració general de l'Estat.
- A qualsevol Administració de les comunitats autònomes.
- A qualsevol registre de les diputacions provincials.
- Als registres dels ajuntaments de Barcelona i de l'Hospitalet de Llobregat.
- Als registres de les administracions locals que hagin signat el Conveni d'atenció ciutadana de tot Catalunya.
- A qualsevol altre que permeti la llei.

5.4 Com gestiona els documents la Generalitat de Catalunya?

Què és un document?

Un document és qualsevol informació sobre alguna persona o alguna cosa.

Pot ser un text escrit, una imatge, un so..., i pot tenir qualsevol forma: vídeo, paper o fotografia. No ho són les obres d'investigació o creatives, com per exemple un quadre.

Un **document administratiu** és qualsevol informació que crea, rep o conserva una Administració quan fa la seva feina.

Els documents poden ser:

- **Simples:**

Format per un sol document.
Per exemple: una carta, una sol·licitud, un certificat o un rebut.

- **Compostos:**

Un conjunt de documents simples que estan relacionats entre ells.
Aquests documents perden validesa si no estan junts.
Per exemple: un expedient administratiu.

■ Electrònics:

Són documents en format digital.

Per exemple: un correu electrònic.

Un cop els documents s'han registrat i ja han complert la seva funció, es destrueixen o es guarden als arxius.

Les oficines no poden eliminar els documents. Els han d'enviar tots a l'Arxiu Central.

Un document pot estar a l'arxiu d'una oficina o departament de l'Administració durant màxim 5 anys.

Si passats 5 anys el document encara és necessari, pot quedar-se a les oficines.

Si no, s'ha d'enviar a l'Arxiu Central. Un cop la documentació és a l'Arxiu Central, les oficines sempre la podran consultar o demanar en préstec.

5.5 Els arxius de la Generalitat de Catalunya

Què és un arxiu?

Els arxius serveixen per guardar documents per si s'han d'utilitzar en el futur, ja sigui per motius jurídics o històrics.

A Catalunya hi ha molts arxius, com per exemple:

- Arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Arxius de documents històrics.
- Arxius de les universitats.
- Arxius de les diputacions provincials.
- Arxius dels ajuntaments grans.
- Arxius de l'Església.



Els arxius de la Generalitat de Catalunya conserven el conjunt de documents que crea o rep l'Administració de la Generalitat quan fa la seva activitat.

Per gestionar tota la informació que té la Generalitat de Catalunya hi ha el **Sistema d'Arxius de Catalunya (SAC)**.

És a dir, el Sistema d'Arxius de Catalunya (SAC) gestiona tota la documentació pública i privada de Catalunya. També garanteix que tots els documents d'aquests arxius estan ben protegits i classificats.



Imatge: Lloc web del Sistema d'Arxius de Catalunya (SAC).

L'Arxiu Central

L'Arxiu Central rep tots els documents de l'Administració pública.

Cal assegurar que els documents importants es conserven bé.

Aquesta és la feina de l'Arxiu Central.

Per decidir quins documents s'han de conservar i quins documents s'han d'eliminar, l'Arxiu Central avalua tots els documents que li arriben.

Després d'avaluar els documents que li arriben, l'Arxiu Central decideix si el document és útil o si serà útil en el futur.

Les propostes de documents que s'han d'arxivar les envia a la **Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental** (CNAATD).

Aquesta Comissió decideix si conservar un document, quant de temps s'ha de conservar el document, o si s'ha d'eliminar.

Ho fa amb unes **taules d'avaluació i accés documental** (TAAD).

Si un document es pot eliminar, l'Arxiu Central farà la destrucció del document de manera confidencial.

S'ha de registrar l'eliminació del document i aixecar acta de la destrucció del document.

No es pot eliminar cap document si no s'hademanat abans a l'Arxiu Central.

Quan s'elimina un document també s'apunta al registre.

En aquest cas,

l'Arxiu Central ha de fer un document que s'anomena **acta de destrucció**, és un certificat que explica que s'ha eliminat i destruït un document.

Passos que segueix un document per ser arxivat:

Una vegada el document ha arribat,
o s'ha elaborat,
a una oficina de l'Administració pública.

■ Pas 1:

El document passa per registre:
li posen una data i un número.

■ Pas 2:

El document es guarda
a l'arxiu de l'oficina
fins a un màxim de 5 anys.

■ Pas 3:

Si passen 5 anys,
el document s'ha d'enviar
a l'Arxiu Central.

■ Pas 4:

L'Arxiu Central valora el document
i l'envia a la Comissió Nacional d'Accés,
Avaluació i Tria Documental (CNAATD).

■ Pas 5:

La Comissió Nacional d'Accés,
Avaluació i Tria Documental (CNAATD)
decideix conservar-lo o eliminar-lo.

Què és l'aplicació electrònica “iArxiu”?

La Generalitat de Catalunya també treballa amb l'aplicació electrònica iArxiu.

És un arxiu electrònic que permet guardar durant molt de temps els documents digitals.

L'iArxiu funciona seguint unes normes internacionals que s'utilitzen en diferents països.

Els diferents països utilitzen un model de gestió d'arxius que es diu OAIS.

Aquesta manera de gestionar els arxius està definida en el projecte **ARESTA** (Arxiu Electrònic Segur i Tramitació Administrativa).

Quan un procés administratiu acaba, tota la documentació electrònica que s'ha creat es guarda a l'iArxiu.

En aquest moment comença el període de temps en què aquests documents són vàlids.

Durant aquest període de temps els documents tenen valors jurídics, fiscals i administratius, i cal guardar-los com a prova.

Un cop passat el termini de validesa dels documents, s'han de destruir o conservar.
Tot depèn del seu valor informatiu o històric.

Cada departament de l'Administració té un espai dins de l'iArxiu.

El responsable de la gestió de documents de cada departament, també és responsable de l'espai de l'iArxiu.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 6



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:

dincat  Plena
inclusió
Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 6.

El personal de la Generalitat de Catalunya

En aquest tema parlarem sobre:

- 6.1. Classes de treballadors públics**
- 6.2. Com s'accedeix a la funció pública?**
- 6.3. Quins drets té el personal de l'Administració?**
- 6.4. Quines obligacions té el personal de l'Administració?**
- 6.5. Faltes i sancions**
- 6.6. Feines compatibles amb la funció pública**
- 6.7. La igualtat de gènere a l'Administració**
- 6.8. Treballar amb menors d'edat**
- 6.9. Protecció de la informació**



Algunes paraules que has de conèixer

Funció pública

Conjunt de persones
que treballen a l'Administració pública
i que reben un salari per la seva feina.
És una relació laboral especial
perquè fan funcions de servei públic.
Poden ser funcionaris
o personal laboral contractat.

Cossos i escales

Els llocs de treball dels funcionaris
es classifiquen en diferents cossos,
segons el nivell de formació mínim
i les funcions que fan.

Per exemple, el cos superior
o el cos de subalterns
tenen requisits d'accés
i funcions diferents.

Els cossos es divideixen
en escales,
que són els grups de llocs treball
que tenen funcions especialitzades.

Categories professionals

És un tipus de lloc de treball del personal laboral públic, amb unes funcions concretes i un nivell de competències determinat. Les diferents categories s'organitzen en **grups** i en **subgrups**, segons el nivell de formació o d'experiència que és necessari per accedir al lloc de treball.

Per exemple, el grup A exigeix un nivell de formació superior al de la resta de grups (B,C,D i E).

Carrera administrativa

És el conjunt d'oportunitats de millora de feina, de trasllat de feina i de reconeixement de la feina que tenen els funcionaris.

6.1 Classes de treballadors públics

Totes les persones que treballen a l'Administració formen la **funció pública**.

Les lleis principals que expliquen les normes sobre la funció pública són principalment 2:

- La Constitució espanyola
- L'**Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP)**



L'EBEP és la norma principal pel que fa al treball dels funcionaris. Si vols consultar l'EBEP, pots fer clic en aquest enllaç:

https://www.boe.es/boe_catalan.pdf

La feina dels treballadors públics es basa en els principis de **mèrit** i **capacitat**:

- Els **mèrits** són la formació i l'experiència professional que té la persona.
- La **capacitat** vol dir que la persona té les competències que es necessiten en el seu lloc de treball.

Alguns treballadors públics són **funcionaris** i altres són **personal laboral contractat**.

Hi ha **5 classes de treballadors públics**:

- **Funcionaris de carrera**
- **Funcionaris interins**
- **Personal laboral**
- **Personal eventual**
- **Personal directiu professional**

■ **Funcionaris de carrera**

Són les persones que després de superar un procés de selecció guanyen una **plaça** a l'Administració pública. El seu lloc de treball és fix.

Els funcionaris formen part de l'Administració, això vol dir que se'ls **nomena** per llei, en lloc de contractar-los.

Se'ls anomena funcionaris de **carrera** perquè poden canviar i millorar el seu lloc de treball dins l'Administració pública.

Nomenar:

L'assignació de places als funcionaris s'aprova per llei i es coneix com a nomenament.

El finançament de les seves places s'inclou a les lleis de pressupostos.

Només els funcionaris de carrera poden fer les **funcions més importants** que hi ha a l'Administració pública.

■ Funcionaris interins

A vegades no és possible que un lloc de treball reservat a un funcionari l'ocupi un funcionari de carrera.

En aquest cas, l'ocupa un funcionari interí.

Els funcionaris interns fan la mateixa feina que els funcionaris de carrera, però de manera temporal. El seu lloc de treball no és fix.

L'Administració pot oferir places de funcionaris interins per algun d'aquests motius:

- L'existència de llocs vacants quan no poden ser ocupats per funcionaris de carrera.
- La substitució per un temps concret d'un funcionari de carrera.
- Treballar en programes temporals que duraran 3 anys o menys.
- Quan hi ha molta feina i els funcionaris de carrera no la poden fer tota.

El seu lloc de treball com a funcionaris finalitza quan acaba el motiu pel qual han entrat a l'Administració.

La selecció de funcionaris interins es fa de manera objectiva, en una **convocatòria pública**, oberta a tothom.

Només en cas d'urgència es pot nomenar personal interí sense fer cap convocatòria pública.

■ Personal laboral

És el personal que signa un contracte de treball per oferir serveis a l'Administració pública.

El contracte pot ser:

■ Contracte de treball indefinit:

No té data d'acabament
i el treballador és fix a la plantilla de l'empresa.

■ Contracte de treball temporal:

La feina acaba en una data concreta.

En ocasions, també han de superar un procés de selecció per aconseguir la seva feina, com fan els funcionaris.

Les condicions de treball del personal laboral estan regulades pel **dret laboral**.

Dret laboral:

El dret laboral són les normes que expliquen les relacions entre empresaris i treballadors. També les relacions entre treballadors, que s'organitzen en **sindicats**.

I les relacions entre empresaris, que s'organitzen en associacions empresarials o **patronals**.

La norma principal que regula el treball dels funcionaris és l'EBEP.

La norma principal que regula el treball del personal laboral és l'**Estatut dels treballadors**.

El personal laboral que treballa a l'Administració de la Generalitat de Catalunya té un **conveni col·lectiu** propi:

Conveni col·lectiu:

Acord escrit que signen els empresaris i els treballadors d'un mateix sector professional per decidir les condicions de treball, com per exemple, els salaris, les vacances o els permisos.

- El Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya.



El personal laboral fa feines temporals o feines molt especialitzades, relacionades amb:

- Oficis
- Conservació i manteniment d'edificis, equips i instal·lacions
- Arts gràfiques
- Enquestes
- Protecció civil
- Comunicació social
- Expressió artística
- Serveis socials i protecció d'infants
- Investigació
- Docència

■ Personal eventual

Són les persones de confiança que nomenen els càrrecs polítics, com el president o els consellers, per assessorar-los.

Són llocs de treball temporals, i no estan reservats als funcionaris.

El personal eventual deixa el seu lloc de treball quan ja no és necessari o quan el polític que el va nomenar deixa el seu càrrec.

Les condicions de treball del personal eventual normalment són les mateixes que les dels funcionaris.

■ Personal directiu professional

És el personal que fa funcions de direcció a l'Administració pública.

Ocupa el càrrec perquè és una persona preparada, amb coneixements i experiència per fer les funcions de direcció.

Quan es tria el personal directiu professional s'ha de fer de manera pública i amb un procés de selecció obert.

La feina que fa el personal directiu s'ha d'avaluar cada determinat temps per comprovar que és:

■ Eficaç:

Treballar de manera correcta per aconseguir un resultat.

■ Eficient:

Treballar sense perdre temps ni perdre recursos.

■ Responsable:

Treballar de manera correcta i adequada.

6.2 Com s'accedeix a la funció pública?

Accedir a la funció pública vol dir treballar a l'Administració pública. Totes les persones tenen dret a treballar a l'Administració pública.

Per poder participar en un procés de selecció de la Generalitat de Catalunya, cal:

- Tenir la nacionalitat espanyola.
- Tenir més de 16 anys i no superar l'edat màxima de jubilació.
- Tenir el títol acadèmic que s'exigeix.
- Tenir el nivell de llengua catalana exigít.
- Tenir la capacitat per fer les funcions indicades.
- No estar **inhabilitat** per fer les funcions públiques ni tenir un **expedient disciplinari** de l'Administració pública.

Inhabilitar:

És prohibir, per condemna judicial, que una persona tingui un càrrec públic o que treballi a l'Administració pública.

Expedient disciplinari:

És un tràmit que es fa quan un treballador fa una infracció i se salta les normes.

Per treballar a l'Administració pública hi ha diferents **processos de selecció**:

- **Oposició:**
Cal superar uns exàmens.
- **Concurs-oposició:**
Cal superar uns exàmens i aconseguir punts segons els mèrits.
- **Concurs de mèrits:**
Només es valoren els mèrits.



El procés de selecció es basa en els principis següents:

- **Igualtat:**
Totes les persones que compleixen els requisits tenen les mateixes oportunitats per presentar-se a un procés de selecció.
- **Mèrit i capacitat:**
L'Administració ha de seleccionar la persona amb més formació i experiència per al lloc de treball.

■ Publicitat:

Les convocatòries i les seves bases i els resultats del procés de selecció s'han de publicar als diaris oficials de l'Administració. També s'han de difondre en tots els mitjans necessaris.

A més d'aquests principis legals, els processos de selecció també han de respectar les normes següents:

- L'oferta ha de ser transparent i ha de donar tota la informació.
- Les persones del tribunal de selecció han de ser:
 - **Objectives:**
Els sentiments i les opinions no han d'influir en la feina.
 - **Professionals:**
Han de fer la feina seguint unes regles.
 - **Independents:**
Han de prendre decisions amb llibertat, sense dependre de ningú.
- També han de respectar la privacitat de les dades dels candidats.
- Els temes dels exàmens i les proves de selecció han de ser sobre les funcions del lloc de treball.
- El procés de selecció ha de ser objectiu i ràpid.

L'accés a la funció pública de les persones amb discapacitat

L'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP)
diu que les ofertes de feina pública
han de reservar com a mínim
7 de cada 100 llocs de treball
per a persones amb discapacitat.

D'aquests 7 de cada 100 llocs de treball,
2 estan reservats només
per a persones amb discapacitat intel·lectual
i els altres 5 estan reservats
per a persones amb una altra discapacitat.

Per tant, a totes les convocatòries de funció pública
2 de cada 100 llocs de treball estan reservats
només per a persones amb discapacitat intel·lectual.

Totes les persones amb discapacitat
han de presentar els documents que demostren
que tenen reconeguda una situació de discapacitat.

Les persones amb discapacitat
han de superar les proves d'accés al lloc de treball.

L'Administració adaptarà les proves d'accés
a les necessitats de les persones amb discapacitat.

També adaptarà el lloc de treball
quan una persona amb discapacitat guanyi una plaça.

Sistema d'accés a la funció pública

El procés per accedir a la funció pública a la Generalitat de Catalunya comença amb la publicació d'una **oferta d'ocupació pública** al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC).

L'oferta d'ocupació pública s'aprova per un acord del Govern de la Generalitat.

Defineix el **nombre de places** que es necessiten cobrir amb persones que entrin a treballar per primera vegada a l'Administració pública.

També indica quins són els **cossos** i **escales** de les places de funcionari i les **categories professionals** de les places de personal laboral que s'inclouen a l'oferta d'ocupació pública.

Un cop aprovada l'oferta d'ocupació pública, es poden publicar les **convocatòries públiques** per a les places vacants que s'han de cobrir.

Les convocatòries es publiquen també al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC).

Convocatòria pública:

És la norma que defineix les condicions i els requisits per participar en un procés de selecció per ser treballador públic:

- Com s'han de presentar les sol·licituds.
- Si s'han de pagar taxes o no.
- Què avaluarà el tribunal d'experts que farà la selecció.
- Com se seleccionaran les persones.
- Quins dies seran les proves.

6.3 Quins drets té el personal de l'Administració?

Els treballadors públics tenen dret a:

- Tenir assegurat el seu lloc de treball en el cas dels funcionaris de carrera, una vegada han aconseguit la plaça.
- Fer les feines pròpies del seu lloc de treball. No estan obligats a fer altres feines.
- Millorar com a professionals. L'Administració ha de respectar els principis d'igualtat, mèrit i capacitat per ascendir els empleats.
- Rebre un sou adequat al seu lloc de treball.
- Saber quines feines han de fer. Els seus superiors els n'han d'informar.
- Rebre protecció de l'Administració i tenir defensa legal quan tinguin problemes per raó de la seva feina.
- Fer formació al llarg de la seva vida laboral. La formació ha de ser en horari laboral.
- Ser respectats i tractats amb igualtat i dignitat.
- No ser discriminats per cap motiu.

- Tenir unes condicions laborals que siguin respectuoses amb la seva vida privada.
El treballador té el dret de poder compaginar la seva la vida laboral i personal.
- Expressar les seves opinions amb llibertat sempre que respectin la llei.
- Treballar de manera segura i saludable.
- Fer vacances i descansar.
- Jubilar-se.
- Rebre les prestacions de la Seguretat Social que correspon als treballadors.
- Participar en associacions professionals.
- Afiliar-se al **sindicat** que vulguin.
- Escollir els seus **representants sindicals**.

Representants sindicals:

Són companys de treball que s'escullen per representar els altres treballadors quan s'ha de negociar amb l'Administració o l'empresa.

- Fer vaga, sempre que mantinguin uns serveis mínims.
- Dret de reunió dels treballadors quan ho necessitin.

La carrera administrativa

Els funcionaris de carrera tenen dret a ser-ho tota la vida, i a la **promoció professional**.

La carrera professional és la millora del lloc de treball, sempre que es demostrï experiència i formació.

Hem de distingir 2 tipus diferents de carrera administrativa:

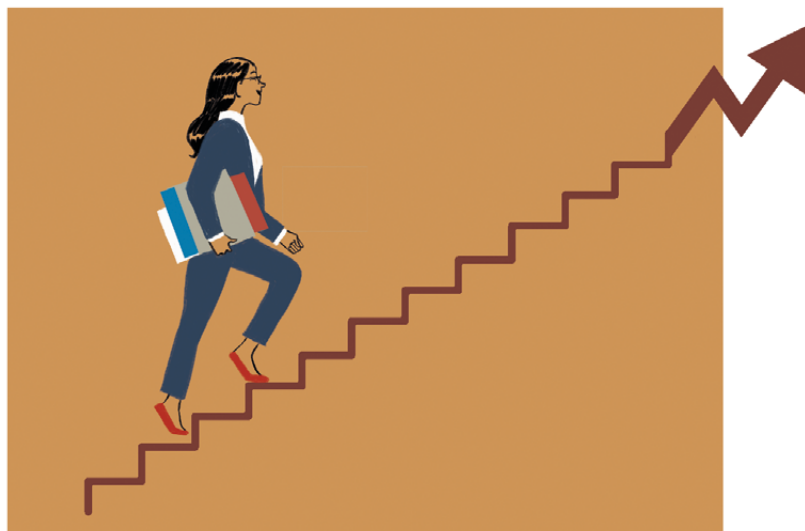
- **Carrera horitzontal:**

El funcionari millora de categoria, sense canviar de lloc de treball.

- **Carrera vertical:**

El funcionari puja de categoria quan hi ha un lloc de treball vacant.

Per millorar el lloc de treball s'ha d'haver treballat 2 anys o més en un mateix lloc de treball.



Quan es convoquen oposicions es reserven un nombre de places per a funcionaris que ja estan treballant a l'Administració pública. Aquestes places s'anomenen places de **promoció interna**.

Promoció interna:

La promoció interna d'un treballador en una empresa es dona quan s'ofereix a un treballador de la mateixa empresa ocupar un lloc de treball quan queda lliure, en lloc de contractar algú de fora de l'empresa.

Hi ha 2 tipus de promoció interna:

- **Promoció interna vertical:**
És l'ascens al nivell superior en relació amb el que s'està ocupant.
- **Promoció interna horitzontal:**
És l'accés a un altre lloc de treball però sense pujar de nivell.

Per presentar-se a places de promoció interna, els funcionaris han de complir els requisits, tenir la titulació que es demana i superar les proves selectives.

També s'hi pot presentar el personal laboral fix si fa funcions de funcionari.

L'Administració avalua la feina dels seus empleats per saber si treballen de manera eficaç i eficient i si aconseguixen els resultats esperats.

Això s'anomena **avaluació del compliment**.

Si un treballador públic ha accedit al seu lloc de treball per concurs de mèrits (experiència o formació), sense proves selectives, ha de superar l'avaluació de compliment per continuar en aquest lloc de treball.

6.4 Quines obligacions té el personal de l'Administració?

Els treballadors públics tenen l'obligació de:

- Respectar la Constitució i la resta de lleis.
- Treballar pel bé de totes les persones.
Tractar tothom de la mateixa manera,
sense afavorir una persona més que una altra.
- Respectar els drets i les llibertats de les persones,
i evitar qualsevol discriminació.
- No utilitzar el càrrec per obtenir beneficis propis
o per a una altra persona.
- Pensar en l'interès de tota la societat
i rebutjar qualsevol tracte de favor.
- Treballar de manera eficaç i eficient.
- Utilitzar la informació de manera responsable
i donar-la només a les persones adequades.
No poden difondre informació secreta.
- Respectar els ciutadans, els seus superiors
i la resta d'empleats públics.
- Complir la jornada i l'horari de treball.
- Respectar les ordres dels seus superiors.
Si aquestes ordres van en contra de la llei,
ho han de denunciar.

- Donar als ciutadans la informació que necessiten per exercir els seus drets i per complir amb les seves obligacions.
- Cuidar el material de treball i els béns públics i no utilitzar-los en benefici propi.
- Rebutjar regals i tractes de favor, si a canvi han de donar avantatges a una persona o entitat per sobre d'altres.
- Conservar la documentació que es genera a la feina.
- Continuar fent formació.
- Respectar les normes de seguretat i salut al treball.
- Comunicar als seus superiors quines mesures cal prendre per millorar la seva feina.
- Atendre els ciutadans en la llengua oficial del territori que demanin.

6.5 Faltes i sancions

El personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és responsable de fer bé la seva feina i d'oferir un bon servei a la ciutadania.

Però si algun treballador no respecta la llei i comet una falta, l'Administració el pot **sancionar**.

Sancionar:

És castigar una persona que fa una infracció, és a dir, que no respecta una llei o una norma.

L'Administració pot sancionar un treballador quan aquest no segueix la llei. La capacitat que té l'Administració per sancionar un treballador es diu **potestat disciplinària**.

La potestat disciplinària s'aplica seguint els principis següents:

■ **Legalitat:**

Només es poden sancionar les faltes que estan incloses a les lleis o als convenis col·lectius.

■ **Irretroactivitat:**

La infracció no pot ser castigada per una norma aprovada després de cometre la infracció.

■ **Retroactivitat:**

Si al cap de temps que una infracció hagi provocat una sanció, es publica una altra norma que estableix una sanció més lleu, llavors s'ha d'aplicar la nova norma perquè és més favorable a la persona.

■ **Proporcionalitat:**

La sanció ha de ser adequada a la gravetat de la infracció.
Si la falta és lleu,
la sanció ha de ser lleu.
Si la falta és greu,
la sanció ha de ser greu.

■ **Culpabilitat:**

Només es pot sancionar una persona si és declarada culpable.

■ **Presumpció d'innocència:**

Una persona és innocent si no es demostra el contrari en un procediment sancionador o en un judici.

Tipus de faltes

Les faltes poden ser de 3 tipus:

- **molt greus**
- **greus**
- **lleus**

Són **faltes molt greus**

quan un servidor públic
fa una de les accions següents:

- No respectar la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Discriminar una persona per qualsevol motiu: origen, religió, discapacitat, edat, orientació sexual, llengua, opinió, lloc de naixement, sexe, etc.
- Assetjar una persona.
- Abandonar la feina.
- Fer coses que la llei prohibeix i que provoquen un dany a l'Administració o a la ciutadania.
- Publicar o utilitzar de manera incorrecta la informació que es coneix a la feina.
- No tenir cura suficient o provocar que la informació secreta arribi a terceres persones.
- No complir clarament les funcions del lloc de treball o les funcions encomanades.

- Utilitzar el lloc de treball a l'Administració per influir en qualsevol procés d'eleccions.
- No obeir els càrrecs superiors, excepte quan les seves ordres vagin contra la llei.
- Utilitzar el lloc de treball per aconseguir beneficis propis o per a una altra persona.
- Dificultar que les persones puguin exercir la seva llibertat d'expressió i comunicació.
- Dificultar que les persones puguin defensar els seus drets com a treballadors.
- Impedir que les persones facin vaga.
- En cas de que hi hagi una vaga, no complir amb els serveis mínims fixats.
- No respectar les normes sobre **incompatibilitats**.

Incompatibilitat:

Vol dir que els funcionaris no poden tenir una altra feina, excepte en els casos que la llei ho permet. Els funcionaris no tenen la llibertat de treballar en altres llocs de treball sense un permís de l'Administració.

- No presentar-se a les **comissions d'investigació** al Parlament de Catalunya o a les Corts Generals.

Comissió d'investigació:

Una comissió d'investigació té com a objectiu poder investigar i analitzar qualsevol assumpte que tingui un interès per a la societat, com per exemple, un cas de corrupció.

- Maltractar un company o companya de treball.
- També el Parlament o les Corts Generals poden afegir en una llei altres faltes greus. El **conveni col·lectiu** també pot acordar altres faltes greus, només en el cas del personal laboral.

Les faltes greus

que poden fer els funcionaris estan també recollides a la llei.

Les faltes greus que afecten el personal laboral estan recollides en els convenis col·lectius.

Per establir si una sanció és greu es té en compte:

- La manera com s'ha incomplert la llei.
- La gravetat dels danys causats.
- La mala imatge que dona a l'Administració.

Tipus de sancions

Hi ha diferents sancions segons el tipus de falta:

- En cas de falta molt greu, es pot separar un funcionari del seu lloc de treball.
- Acomiadar el personal laboral en cas de falta molt greu. No podran tornar a ser contractats en un lloc de treball similar.
- Retirar les funcions als funcionaris o suspendre la feina i el sou del personal laboral, fins a un màxim de 6 anys.
- Obligar el treballador a ser traslladat a un altre lloc.
- No promocionar el treballador en la seva carrera professional.
- Fer una advertència al treballador.
- Qualsevol altra sanció que digui la llei.

6.6 Feines compatibles amb la funció pública

Segons la llei, els treballadors de l'Administració pública no poden fer altres feines públiques o privades que vagin en contra de les seves obligacions com a treballadors de l'Administració o que afectin la seva **imparcialitat** o **independència**.

- Una persona és **imparcial** quan no afavoreix o no perjudica una persona més que una altra.
- Una persona és **independent** quan pot decidir amb llibertat sense que ningú no interfereixi en la seva decisió.

Els treballadors de l'Administració només poden rebre un sou de l'Administració.

Segons la llei, els treballadors de l'Administració poden fer feines en els casos següents:

- Administrar negocis familiars que no tinguin cap relació amb la feina com a empleat públic.
- Participar en seminaris, cursos i conferències, o en centres de formació a funcionaris, si no superen les 75 hores l'any.
- Participar en tribunals per seleccionar personal de l'Administració.

- Avaluar exàmens o proves del sistema educatiu, com per exemple, les proves de selectivitat.
- Presidir, ser vocal o participar en juntes d'associacions de funcionaris, sense cobrar un sou.
- Escriure llibres i estudis tècnics, fer obres d'art, i col·laborar en diaris i revistes.
- Col·laborar en mitjans de comunicació.
- Ser professor o **catedràtic** d'una universitat, a temps parcial i durant un temps concret. Aquest és l'únic cas en què un funcionari pot fer 2 feines diferents a l'Administració.

Catedràtic:

És un funcionari que treballa de manera fixa a una universitat o a un institut com a professor i investigador. La seva plaça s'anomena **càtedra**.

6.7 La igualtat de gènere a l'Administració

Tots els homes i les dones som iguals i tenim els mateixos drets i oportunitats de formar-nos, de treballar i de tenir un sou.

L'Administració ha de garantir la igualtat entre homes i dones i evitar qualsevol forma de discriminació contra les dones.

Per garantir el dret a la igualtat i a la no-discriminació per raó de sexe, l'Administració ha d'aplicar mesures per:



- Superar les situacions de desigualtat i discriminació cap a les dones.
- Visualitzar la importància de les dones en tots els àmbits de la societat.
- Lluitar contra la violència masclista i protegir les víctimes.
- Promoure la igualtat de gènere a través de totes les polítiques públiques.

6.8 Treballar amb menors d'edat

Segons la Llei número 26, del 28 de juliol de 2015, del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, les persones que treballen amb menors d'edat han de presentar un **certificat negatiu de delictes sexuals**.

Aquest certificat explica que la persona no ha estat condemnada per cap delicte contra la llibertat sexual, com per exemple:

- Agressió i abús sexual
- Assetjament sexual
- Exhibicionisme i provocació sexual
- Prostitució i explotació sexual
- Corrupció de menors
- Tràfic de persones

6.9 Protecció de la informació

Una de les obligacions dels treballadors públics és utilitzar la informació de manera responsable.

Les autoritats públiques i els funcionaris poden cometre un delicte si no tenen cura de la custòdia dels documents i si no respecten i difonen la informació secreta.

El Codi penal explica quins poden ser aquests delictes:

- Destruir o amagar informació de manera conscient.
- En el cas d'informació restringida, és a dir, que no hi té accés tothom, és delicte permetre l'accés a aquesta informació, destruir-la o fer impossible el seu ús.
- Permetre a altres persones accedir a documents secrets que estiguin al seu càrrec.
- Revelar informació secreta que s'ha conegut a la feina pública.
- Utilitzar la informació en benefici propi o en benefici d'una altra persona.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 7



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:



Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 7.

La comunicació i l'atenció a la ciutadania

En aquest tema parlarem sobre:

- 7.1. La comunicació verbal**
- 7.2. La comunicació no verbal**
- 7.3. La capacitat d'escoltar**
- 7.4. La comunicació assertiva**
- 7.5. Maneres d'actuar davant una queixa**
- 7.6. La comunicació cara a cara**
- 7.7. La identificació en l'atenció telefònica i presencial**
- 7.8. Els serveis de les oficines d'atenció ciutadana**



Algunes paraules que has de conèixer

Comunicació

És l'intercanvi d'informació entre persones.

La comunicació pot ser a través de la **llengua parlada** o de la **llengua escrita**, també per altres mitjans, com ara gestos, un dibuix, etc.

La llengua parlada crea els missatges amb sons.

La llengua escrita crea missatges amb lletres sobre paper o sobre pantalla.

Missatge

És la informació que s'intercanvia entre persones en una comunicació.

És el contingut d'allò que es vol comunicar.

Emissor

És la persona que decideix el missatge i el transmet.

Receptor

És la persona que rep el missatge.

De vegades, el receptor només rep una part del missatge, per exemple, perquè no entén l'idioma o perquè hi ha molt de soroll.

Empatia

És la capacitat d'entendre i sentir-se identificat amb els sentiments i les emocions dels altres, de posar-se al lloc de l'altra persona.

Identificació

Significa explicar qui som o que una persona expliqui qui és, normalment ensenyant els documents oficials que diuen el seu nom i cognoms i altres dades importants.

Retroalimentació

És la resposta o reacció d'un receptor al missatge d'un receptor. Per expressar aquesta idea, també fem servir la paraula anglesa "**feedback**" que en català es pronuncia "fidbac".

To de veu

És la manera de parlar que utilitzem en un moment determinat, és diferent segons l'emoció que sentim o la intenció que volem donar al missatge. Per exemple, el to de veu és diferent si estem enfadats o bé alegres.

7.1 La comunicació verbal

Què és?

És l'intercanvi d'informació a través de la llengua parlada.

Com és?

La comunicació verbal té aquestes característiques:

- El llenguatge ha de ser clar,
i cal explicar les paraules
o les idees més difícils.
- L'emissor adapta el missatge
per a la comprensió del receptor
i el receptor posa atenció màxima quan el rep.
- Totes les persones de la conversa
mostren interès pel tema de què es parla
i per resoldre els dubtes
que es puguin plantejar.
- La veu i l'entonació han de ser amables.
- S'ha de ser empàtic en tot moment.
- La velocitat de la parla ha de ser tranquil·la,
ni ràpida ni lenta.

- La **pronunciació** i la **vocalització** han de ser clares i comprensibles.

Pronunciació:

Emetre els sons quan parlem.

Vocalització:

Dir les vocals i les consonants de les paraules de manera clara i correcta perquè tothom entengui el que diem.

Què et pot ajudar a comunicar-te millor?

Per a la feina d'informador o d'atenció al públic és important potenciar l'**empatia**.

Per això:

- Parla en plural (digues "nosaltres") i fes notar les teves ganes de col·laborar.
- Explica el perquè de les coses, en un llenguatge proper i senzill.
- Ajuda que les altres persones puguin prendre decisions o fer propostes.
- Mostra interès i voluntat d'entendre el que planteja el ciutadà, i el seu problema.

- Demana les coses amb "si us plau" i després digues "gràcies".
- Parla en positiu, evita les expressions negatives.
- Quan una conversa és molt difícil o puja de to, troba algun punt en què les dues parts estigueu d'acord per poder avançar amb la conversa.
- Quan les opinions són molt diferents o hi ha conflicte, fes servir propostes o suggeriments en lloc d'afirmacions molt concretes. Per exemple, dir "vostè podria fer una cosa" en lloc de "vostè faci una cosa".

7.2 La comunicació no verbal

Què és?

És l'intercanvi d'informació sense paraules, a través de la mirada, l'expressió de la cara, els gestos, la postura del cos, etc.

Quan ens comuniquem,
és igual d'important la comunicació verbal,
és a dir, allò que diem,
que la comunicació no verbal,
és a dir, el to de veu o la posició del cos.

Com és?

Aquests són els aspectes més importants en la comunicació no verbal:

- **Mirada:**

Si mirem als ulls de la persona amb qui parlem, mostrarem interès en la conversa, confiança i seguretat.

- **Expressió de la cara:**

Mostra les nostres emocions quan parlem i escoltem, i reforça el nostre missatge.

- **Postura del cos:**

També expressa actitud i emocions.
És important inclinar el cos cap endavant per mostrar interès per la persona amb qui parlem.

■ Gestos de mans i cara:

Hem de tenir cura dels gestos que fem amb les mans i la cara. Han de reforçar el que volem dir i estar d'acord amb el missatge que donem.

■ Moviment de cames i peus:

Molta gent expressa que està incòmoda, o que té ganes d'acabar una conversa, movent les cames i els peus. Per tant, és important evitar fer aquests moviments.

■ Agafar i deixar objectes de la taula:

Pot ser un senyal que no ens interessa la conversa o que estem nerviosos. Per tant, ho hem d'evitar quan ens adrecem a algú.

■ Proximitat:

És important trobar el punt just, ni massa a prop ni massa lluny de la persona amb qui parlem, per evitar actituds equivocades.



■ Imatge personal:

En les feines d'atenció al públic hem de tenir cura del nostre aspecte, sense prescindir de l'estil de cada persona. Per mostrar una bona imatge personal hem de:



- Cuidar la higiene del cos.
- Vestir de manera adequada, formal i neta.
- Portar els cabells arreglats.
- Tenir cura del llenguatge "no verbal".
- No mastegar xiclet o menjar davant de l'usuari.

Una mala imatge personal també dona una mala imatge de la institució per a la que treballem.

■ To i volum de veu:

Un to i volum de veu adequats faciliten la comunicació.

Hem d'evitar repetir paraules, fer pauses massa llargues, pronunciar malament les paraules, parlar ràpid, pujar el to de veu, etc.

■ Ordre de l'espai d'atenció al públic:

Ha d'estar net i ordenat per donar confiança i seguretat en el servei.

És millor tenir l'espai lliure i no posar objectes personals, com fotografies o ampolles d'aigua.

Després d'atendre una persona usuària, hem de buidar l'espai dels papers i les notes que hem utilitzat.

Quan fem servir material d'oficina,
com llibretes o bolígrafs,
és millor utilitzar el material de la Generalitat
i no fer servir materials d'altres institucions.



■ Retroalimentació:

Quan parlem,
hi ha un moment en què necessitem saber
si la persona que ens escolta
comprèn el que diem,
si hi està d'acord o no.

Ho podem saber de 3 maneres:

- **Comprovant la seva atenció:**
si ens mira o no,
si la distància és adequada,
si la postura del cos és la correcta,
si fa que sí amb el cap.
- **Comprovant si ho entén:**
Si fa que sí amb el cap,
o si diu afirmacions com ara "ho entenc"
o "ho comprenc".
- **Comprovant si expressa emocions** com
sorpresa, diversió o tristesa.

7.3 La capacitat d'escoltar

Què és la capacitat d'escoltar?

La capacitat d'escoltar es coneix com a **escolta activa**. Significa que una persona està atenta a les paraules d'una altra persona, als seus ulls, als seus gestos i als seus moviments que acompanyen la seva forma d'expressió.

Per treballar a les **oficines d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya**, hem de saber comunicar i hem de saber escoltar. Quan una persona se sent escoltada, també se sent compresa.

Com és la capacitat d'escoltar?

Les característiques principals de l'**escolta activa** són:

- Deixar parlar l'altra persona, donar-li llibertat per expressar la seva opinió.
- Donar-li confiança.
- Mostrar **empatia**, posar-se a la seva pell per entendre les seves emocions.
- Evitar interrupcions, com ara trucades de telèfon o sorolls.

- Fer preguntes per ajudar a entendre la situació i a resoldre dubtes de la persona, però sense que les nostres preguntes l'interrompin.
- Resumir més d'una vegada el tema de la conversa per confirmar que estem parlant del mateix.
- No contestar o portar la contrària si la persona està enfadada.
- No cridar l'atenció.

7.4 La comunicació assertiva

Què és la comunicació assertiva?

És la comunicació en què la persona que parla exposa el seu punt de vista i sap posar-se al lloc de l'altra, i la persona que escolta se sent respectada. És la comunicació més eficaç.

Com és la comunicació assertiva?

Les característiques principals de la comunicació assertiva són:

- Repetir el missatge fins a comprovar que la persona usuària l'ha entès i l'ha acceptat.

És útil quan la persona no vol acceptar la solució que li plantejem i no n'hi ha cap altra.

- Quan la persona està molt enfadada i no vol escoltar els nostres arguments, podem acceptar una part de les crítiques.

D'aquesta manera, es relaxarà i podrem tornar a exposar els nostres arguments.

- Aclarir dubtes per evitar qualsevol **malentès**.

Malentès:

Cosa que no hem entès bé
i que fa que ens equivoquem
o que discutim amb algú.

- A vegades hem d'expressar els nostres sentiments, mantenint el respecte i l'educació.
Hem de dir quan ens sentim tractats malament per les persones a qui estem atenent, o quan no hi estem gens d'acord.

7.5 Maneres d'actuar davant una queixa

A vegades, les persones usuàries es poden queixar del servei o de la nostra feina. Algunes vegades les crítiques poden ser certes i d'altres no, i les hem de respondre sempre.

Què hem de fer si la queixa és certa?

- Si nosaltres no som responsables de l'error, hem de mantenir la calma, acceptar la situació, oferir disculpes i explicar que assumirem la solució.

No hem de donar les culpes a l'Administració, als companys de feina o a altres serveis. Tampoc no els defensarem perquè l'usuari necessita solucions i no explicacions.

- Escoltarem l'usuari sense interrompre'l, mirant la persona als ulls, fins a comprendre bé el problema.
- No hem de negociar ni acceptar peticions que no puguem assumir per solucionar el problema.
- Agraïrem la seva col·laboració quan ens acomiadem.

Què hem de fer si la queixa no és certa?

- Donarem una explicació breu i la repetirem quan sigui necessari, sense respondre als atacs personals o a altres crítiques que ens puguin fer.
- Per tallar la crítica ràpidament, podem oferir alguna possible solució o alternativa.
- Agraïrem la seva col·laboració quan ens acomiadem.

Què hem de fer si nosaltres fem la queixa?

- Hem de buscar el moment adequat per fer la queixa.
Primer direm les coses positives i després passarem a la crítica.

Si volem fer diverses crítiques, les explicarem una per una i començarem per la que sigui més fàcil de canviar.
- No hem de fer passar vergonya a l'usuari.
- Ens hem de centrar només en el que creiem que l'altra persona hauria de canviar, com per exemple, el to de veu, els seus arguments, o la seva actitud, i no en tot el seu comportament.
- Hem de dir el que pensem i demostrar interès per arreglar el problema.
Si cal, hem de reconèixer la nostra responsabilitat i oferir ajuda per resoldre qualsevol malentès.

Què hem de fer si no entenem la queixa?

Si no entenem la queixa de la persona usuària, li hem de demanar que ens ho repeteixi.

Per facilitar la comunicació podem:

- Dir que no l'hem sentit bé.
- Resumir amb les nostres paraules el que hem entès i preguntar el que no hem entès.
- Demanar un exemple per entendre-ho millor.

Què hem de fer si l'usuari no ens entén?

Si la persona usuària no comprèn el nostre missatge, cal que li tornem a explicar per aclarir la situació. És important que no la fem sentir malament.

Aquesta situació es pot donar quan:

- La persona no parla el nostre idioma.
- El tema és difícil d'explicar.
- La persona és tímida i té vergonya.
- La persona és agressiva i ens culpa de la seva falta de comprensió.



En el procés de comunicació
el més important és allò que entén
la persona que rep el missatge.

Per assegurar-nos
que la persona usuària ens entén,
podem:

- Observar si té un problema d'oïda.
En aquest cas, haurem de repetir la informació
vocalitzant més i pujant el to de veu.
- Posar exemples
per aclarir la idea principal.
- Explicar les idees una per una.
- Evitar paraules difícils.
- Demanar a la persona
si ens ha entès.

Com dir “no” a una petició

Moltes vegades, haurem de respondre “no”
a una petició.

En aquests casos caldrà:

- Explicar que no podem
acceptar el que ens demana
perquè podria afectar
la nostra imatge o la del servei.
- Escoltar la persona
perquè la persona tingui la sensació que l'hem entès,
i donar les dades del teu lloc de treball
perquè tingui una persona de contacte.

- Assegurar-nos que hem entès bé el que ens està dient la persona.
- Dir “no” explicant els motius de manera concreta.
- Escoltar la resposta de la persona.

Si és possible trobar una solució diferent, llavors la podem acceptar.

Si no és possible trobar una solució diferent, hem de repetir el missatge inicial fins que l'entengui i l'accepti.

- Mostrar comprensió per la seva reacció emocional, i deixar-la parlar.
Però no respondre als atacs personals ni a les crítiques.
- Intentar buscar alternatives, sense crear falses esperances.

Què hem de fer si la persona usuària és agressiva?

Si la persona usuària té una actitud agressiva, ens mostrarem segurs i fermes.
Mai no cridarem ni serem violents.



De manera correcta li demanarem que es comporti:

- Demostrarem que entenem el seu malestar.
Esperarem que es tranquil·litzi
i després li preguntarem quin és el problema.
- L'escoltarem de manera assertiva:
mirarem als ulls, direm que sí amb el cap,
resumirem el que diu,
li preguntarem si no entenem alguna cosa
i repetirem la seva queixa o problema.
- Mostrarem comprensió
amb els seus arguments.
- Mantindrem un to de veu calmat.
Si crida, abaixarem la veu.
- Tindrem una postura del cos correcta,
ni prepotent ni insegura.
Quan s'hagi calmat una mica,
la farem passar a una zona privada,
i si és possible, ens asseurem còmodament.
- Abans d'acomiar-nos,
expressarem els nostres sentiments
amb el que ha passat.
- Li demanarem que en una altra ocasió
no es comporti d'aquesta manera.
- Si no aconseguim que la persona es calmi,
demanarem ajuda.

7.6 La comunicació cara a cara

Què és la comunicació cara a cara?

És intercanviar informació amb una persona que tenim davant nostre.

Com és la comunicació cara a cara?

Quan parlem cara a cara amb una persona usuària hem de seguir les pautes següents:

- Salutarem i ens presentarem.
Després li preguntarem el motiu de la demanda.
Així la persona usuària sabrà amb qui parla i nosaltres sabrem què vol.
- No l'interromprem,
si es comporta de manera correcta.
- La mirarem als ulls,
l'escoltarem amb interès,
i mostrarem interès d'oferir solucions.
- Abans de respondre, ordenarem les idees,
les explicarem a poc a poc
i de manera senzilla.
Evitem paraules difícils.
- Donarem ràpidament informació
per buscar una solució al tema.
- Al llarg de l'entrevista,
repetirem les idees més importants.

- Intentarem que la persona participi en la decisió final.
- Tancarem l'entrevista amb un resum i, si és possible, farem el resum per escrit.
- Preguntarem si ho ha entès tot i si té dubtes.
- Deixarem clars els passos a seguir, on s'ha de dirigir, i amb quina persona pot contactar.
- Ens acomiadarem de manera educada.

7.7 La identificació en l'atenció telefònica i presencial

La llei diu que tot el personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya que es dirigeix als ciutadans per telèfon s'ha d'identificar amb el nom i cognoms, l'equip de treball del qual forma part i el motiu de la trucada.

Quan el personal de l'Administració rep una trucada, ha d'indicar l'equip de treball del qual forma part, i, si el ciutadà ho demana, ha de dir el seu nom i cognoms.

S'ha de demanar als ciutadans que van a les oficines de l'Administració de la Generalitat de Catalunya:

- El nom i cognoms.
- El número de DNI.
- La unitat o la persona amb qui vol parlar.

També s'ha d'apuntar l'hora d'entrada.



Es dona a les persones visitants una targeta amb la paraula "visitant" i un número de sèrie, que aquestes s'han de col·locar en un lloc visible.

El número de sèrie d'aquesta targeta també s'ha d'apuntar.

Aquesta targeta s'ha de recollir quan surtin de l'edifici les persones visitants.

Les oficines que tenen poc personal i que reben poques visites no han de seguir aquestes pautes.

7.8 Els serveis de les oficines d'atenció ciutadana

Al tema 5 d'aquesta guia d'estudi hem après com funcionen les oficines de registre, d'entrada i sortida de documents, de la Generalitat de Catalunya.

Ara estudiarem quines són les funcions de les oficines d'atenció ciutadana (OAC).



Les oficines d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya

Aquestes oficines informen sobre els serveis i els tràmits de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions públiques.

També actuen com a registre i donen suport per fer tràmits electrònics.

Algunes de les seves funcions són:

- Informar sobre els serveis que ofereix la Generalitat de Catalunya.
- Informar sobre com està organitzada la Generalitat de Catalunya.
- Informar sobre els diferents procediments que afecten l'Administració de la Generalitat.
- Ajudar a tramitar sol·licituds, demandes i suggeriments dirigits a l'Administració i fer que arribin al lloc correcte.

Hi ha diferents tipus d'oficina d'atenció ciutadana (OAC):

- Les que ofereixen una **informació general**.
- Les que ofereixen **informació especialitzada** sobre un tema que treballa un departament, per exemple: Salut, Educació o Cultura.
- Les oficines de **model d'atenció integrada**: donen informació especialitzada sobre diferents temes i s'hi poden fer diferents tràmits, tot en un únic espai.

Les OAC de Girona i de Terres de l'Ebre (Tortosa) ja funcionen amb aquest model d'atenció integrada.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 8



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:

dincat  Plena
inclusió
Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 8.

Tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)

En aquest tema parlarem sobre:

- 8.1. Què són les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)?**
- 8.2. Què cal saber per navegar per Internet?**
- 8.3. Què cal saber per utilitzar el correu electrònic i el calendari?**
- 8.4. Què cal saber per utilitzar un processador de textos?**
- 8.5. Què cal saber per utilitzar el full de càlcul?**
- 8.6. Què és l'Administració electrònica?**
- 8.7. Què és la Plataforma de còpia autèntica (e-Còpia) i digitalització segura?**
- 8.8. Què és la valisa electrònica (e-Valisa)?**
- 8.9. Què és el certificat digital i la signatura electrònica?**



Algunes paraules que has de conèixer

Tecnologia

És el conjunt d'eines i instruments que utilitzen les persones, per exemple, per produir coses, comunicar o anar d'un lloc a l'altre.

Contrasenya

És un codi o conjunt de lletres, nombres o signes que s'escriuen per entrar en un ordinador o aparell, un lloc web, un sistema informàtic... Utilitzant aquest codi, només hi pot entrar la persona que el coneix.

Aplicació

És un programa informàtic que serveix per fer una tasca determinada en un ordinador o en un altre aparell, com un telèfon mòbil.

Enllaç

És una part d'un document que permet connectar amb altres documents, o anar a altres parts del mateix document. Pot ser una paraula, una frase, una imatge o qualsevol altre element del document.

Desar

Guardar un document o una informació a la memòria d'un ordinador o un altre aparell perquè no s'esborri o es perdi.

Zoom

Opció informàtica que permet apropar i veure més gran, o allunyar i veure més petit, qualsevol document o imatge.

Personalitzar

Vol dir canviar i ajustar una cosa a les necessitats de cada persona. En informàtica, vol dir triar opcions per utilitzar una aplicació informàtica de la millor manera per a cada persona.

Sagnat

Espai blanc a l'inici d'un paràgraf o d'una línia.

Marge

Espai blanc als extrems d'una pàgina: a dalt i a baix, a l'esquerra i a la dreta del text o d'una imatge.

Cursor

És un senyal o signe que ens permet saber on som dins d'una pantalla o un monitor. Per exemple, el punter del ratolí, que té forma de fletxa. En un processador de textos, el cursor és una barra vertical intermitent.

Fracció

És una part d'un objecte o d'un nombre, que s'ha dividit en parts iguals.

Per exemple,

si tallem un pastís en 4 parts iguals, cadascuna de les parts és una fracció.

Acusament de recepció

És un missatge que confirma que hem rebut un missatge o un document.

Pot ser un paper que signem

quan rebem un paquet o una carta,

o una resposta automàtica a un correu electrònic.

8.1 Què són les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)?

Són el conjunt d'aparells, xarxes i programes informàtics que utilitzem per crear, enviar o rebre informació, i comunicar-nos entre les persones.

La informació es pot enviar de diverses maneres:
per text, imatge o àudio.

Per a una bona comunicació,
les tecnologies han de facilitar
que el receptor compregui la informació.



8.2 Què cal saber per navegar per Internet?

Per navegar per Internet és útil conèixer les paraules següents:

■ URL

És l'adreça que ens porta a un lloc web on podem trobar una informació a Internet de la mateixa manera que una adreça postal ens diu el lloc on viu algú.

Les lletres **URL** signifiquen: localitzador uniforme de recursos. Això vol dir que tots els aparells fan servir el mateix sistema d'adreces de llocs web, per poder entrar a les pàgines de la mateixa manera.

Un URL sempre comença amb aquesta combinació de lletres i signes: **http://**

Les màquines converteixen aquesta adreça en una sèrie de nombres que s'anomena **adreça IP**, que seria com un número de telèfon. Les lletres **IP** volen dir protocol d'Internet.

■ Domini

És l'adreça que ens serveix per entrar a la pàgina principal d'un lloc web.

Per exemple:

el domini de la Generalitat de Catalunya és <http://www.gencat.cat>.

En un domini, hi ha dues parts principals:

- El nom principal del lloc web.
Per exemple: gencat.
- L'extensió del domini.
S'afegeix després del nom principal i un punt.
Ens dona informació sobre quin tipus de lloc web és.
Per exemple:

.cat	és un lloc web de Catalunya
.org	és un lloc web d'una organització social
.com	és un lloc web d'una empresa

■ Directoris i arxius

Les adreces web poden ser més llargues. Després del domini, es poden escriure altres elements per entrar a les diferents pàgines i arxius del lloc web, així podem trobar informació més concreta. Aquests elements poden ser lletres, paraules, nombres o signes.

Per exemple, entrant a <http://www.gencat.cat/butlletins>, trobem la pàgina on hi ha els butlletins de notícies. Com acabem de veure, tot el que escrivim després del domini s'ha d'escriure després d'una barra " / ".

■ Hipertext

Internet ha canviat la manera com escrivim, publiquem i llegim la informació.

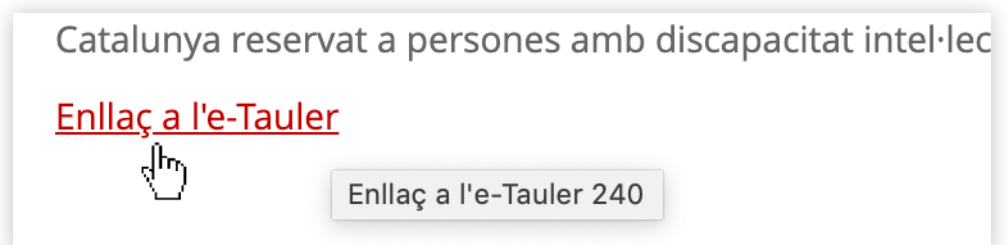
Quan llegim un text a Internet, podem anar a una altra part del mateix text o a un text diferent, a través de paraules destacades o enllaços.

Aquesta opció de fer clic amb el ratolí sobre una part del text per passar a un altre lloc es coneix com a hipertext.

Per exemple, en aquesta guia d'estudi pots anar des de l'índex als diferents capítols quan fas clic amb el ratolí en un títol. O pots tornar a l'índex fent clic a l'enllaç que tens al peu de totes les pàgines. Això s'anomena hipertext.

Sabem que hi ha un enllaç en una paraula, frase o imatge quan la fletxa del ratolí es transforma en una mà.

Si fem clic sobre l'enllaç, aquest enllaç ens portarà a una informació nova.

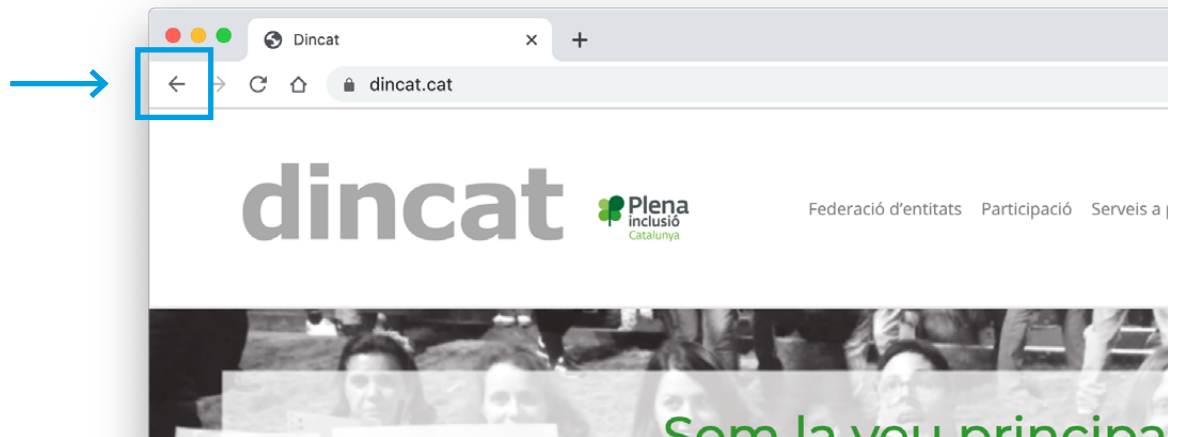


Imatge: En aquesta imatge veus com la fletxa del cursor es transforma en una mà quan es posa sobre un hipertext.

Quan fem clic en un enllaç,
s'obre una informació nova.
La informació nova es pot obrir:

- **A la mateixa finestra que estàvem llegint,**
de manera que quan s'obre la informació nova
deixem de veure allò que llegíem abans.

Només podrem recuperar
allò que llegíem abans
si anem enrere amb la fletxa del **navegador**.



Imatge: Dins el requadre blau
veus la fletxa del navegador per anar enrere.

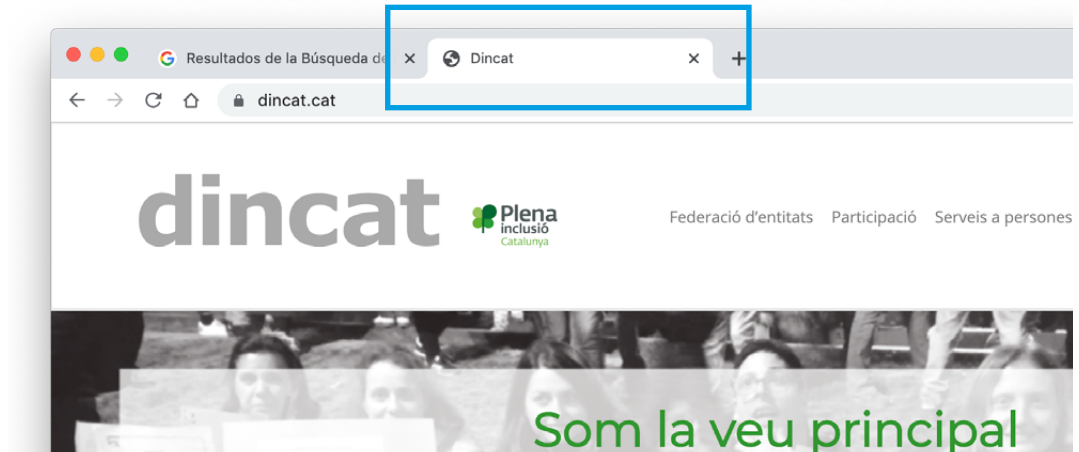
Navegador:

Programa informàtic que s'utilitza per navegar
a través d'Internet.

- **En una petita finestra que apareix**
sobre la finestra que teníem oberta.

— **En una finestra o pestanya nova.**

D'aquesta manera es manté la pàgina que llegíem al començament, i obtenim informació nova de la pàgina que acabem d'obrir.



Imatge: Dins el requadre blau veus una pestanya nova al navegador.

■ Maneres de navegar

Navegar per Internet és anar d'una pàgina web a una altra o anar d'un document a un altre, a través dels enllaços.

També naveguem quan busquem informació concreta a través dels cercadors, com ara Google Chrome o Firefox.

■ Formularis

Són documents amb espais en blanc que cal emplenar.

Poden ser amb text, amb desplegable on hem de triar una opció o amb caixetes per marcar.

Els formularis per Internet són una manera fàcil de donar i recollir dades personals.

Formulari d'inscripció a la Jornada de presentació de les noves eines de responsabilitat social

Els camps marcats amb * són obligatoris.

Nom* Primer cognom* Segon cognom

Sexe*

☐ Dona ☐ Home

Adreça de correu electrònic* Empresa / Organització* Càrrec*

He llegit i accepto el contingut de l'apartat sobre protecció de dades que consta en la sol·licitud i autoritzo el tractament de les meves dades amb les finalitats indicades*

☐ Accepto

Imatge: Exemple de formulari per Internet.

Els formularis per Internet es fan servir per:

- Donar-se d'alta en un correu web.
- Rebre butlletins electrònics o altres publicacions.
- Subscriure's a un servei de notícies.

- Inscrit's a xarxes socials (com Twitter o Facebook).
- Formar part d'una comunitat amb un interès concret (per exemple, una comunitat musical on els usuaris comparteixen els seus gustos en música).

Els formularis més senzills ens demanen:

- El nom d'usuari que volem utilitzar.
- La nostra adreça de correu electrònic.
- Una contrasenya que la majoria de vegades s'ha de repetir per seguretat.

Altres formularis més complexos també ens demanen:

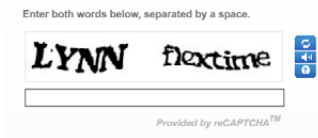
- El nom i cognoms.
- El municipi on vivim.
- El codi postal.
- La professió o els estudis.

Un cop hem emplenat els camps del formulari, moltes pàgines web ens demanen que escrivim unes lletres deformades que apareixen a la pantalla.

D'aquesta manera s'asseguren que som una persona i no una màquina que crea **correus brossa**.

Correus brossa:

Correus electrònics que s'envien a molta gent i amb finalitat publicitària.



Aquestes lletres es diuen **CAPTCHA** i, de vegades, són difícils de desxifrar. Per això cal que ho anem provant fins que ho aconseguim.

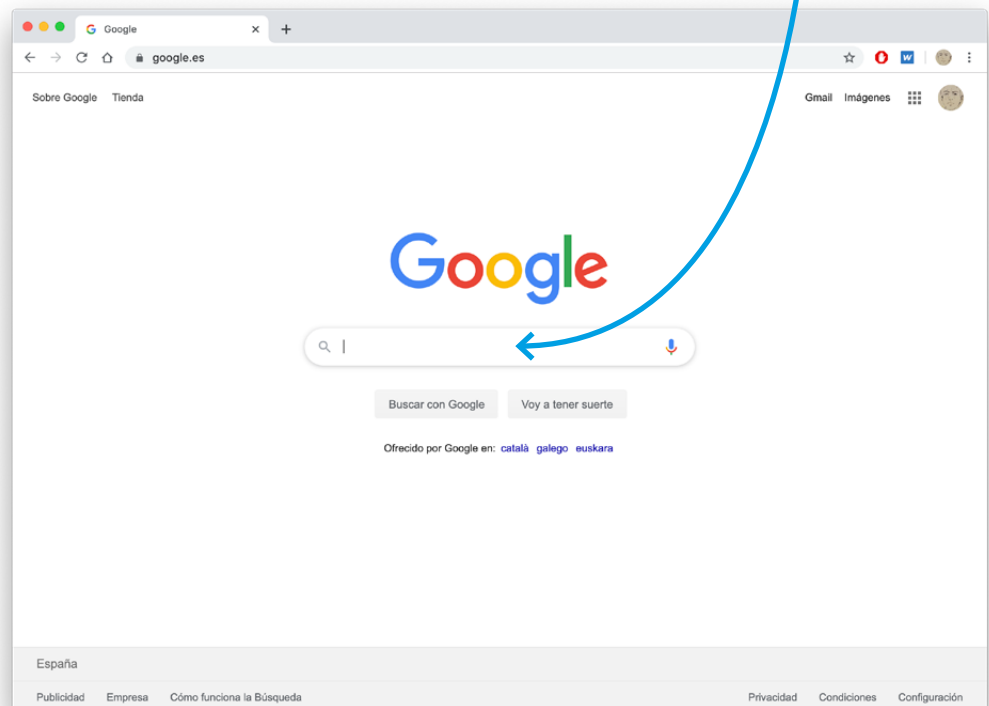
La majoria de formularis ens obliguen a **acceptar les condicions d'ús**, marcant una creu en una caixeta. Abans de fer-ho, val la pena llegir les polítiques de privacitat de l'empresa per saber quin ús poden fer de les nostres dades.

■ Cercadors

Són pàgines que busquen informació de tot tipus a Internet.

Google és el cercador més utilitzat, però n'hi ha d'altres com Bing o Yahoo.

Per fer la cerca, hem d'escriure a la **caixa de text** la paraula o paraules relacionades amb allò que volem trobar.





Un cop les hem escrit,
hem de clicar al botó del costat de la caixa de text
o bé prémer la **tecla Enter/Intro** de l'ordinador
perquè el cercador comenci a buscar.

Moltes vegades utilitzem els cercadors
per buscar adreces de llocs web.

Escrivim l'adreça aproximada
del web que volem visitar,
i el cercador troba l'adreça exacta
junt amb altres resultats.

És important entendre que el cercador
només proposa una llista de possibles resultats.
Fins que nosaltres no escollim un d'aquests resultats
i cliquem a l'enllaç,
no es farà la cerca.

8.3 Què cal saber per utilitzar el correu electrònic i el calendari?

Per utilitzar el correu electrònic i el calendari és útil conèixer les paraules següents:

■ Correu electrònic

És una eina de comunicació que ens permet enviar i rebre missatges a través d'Internet. És com enviar una carta, però molt més ràpid. A més, un mateix correu electrònic el podem enviar a molta gent.

Per poder enviar un missatge de correu electrònic, necessitem una adreça electrònica. Cada adreça és única i pertany a una persona o entitat.

Una adreça de correu electrònic està formada per:

- **El nom d'usuari**
Pot tenir lletres, nombres i alguns signes.
- **El símbol arrova "@"**
- **El domini**
Aquest l'ofereix un proveïdor, que pot ser de pagament o gratuït, com per exemple Gmail.

exemplecorreu@gmail.com

Per accedir a la nostra adreça de correu electrònic, necessitem un usuari i una contrasenya.

Un **correu electrònic** té tres elements bàsics:

■ El destinatari

És l'adreça de correu electrònic de la persona a qui volem enviar el missatge.

Si volem enviar el missatge a més d'una persona, podem afegir les seves adreces de correu electrònic:

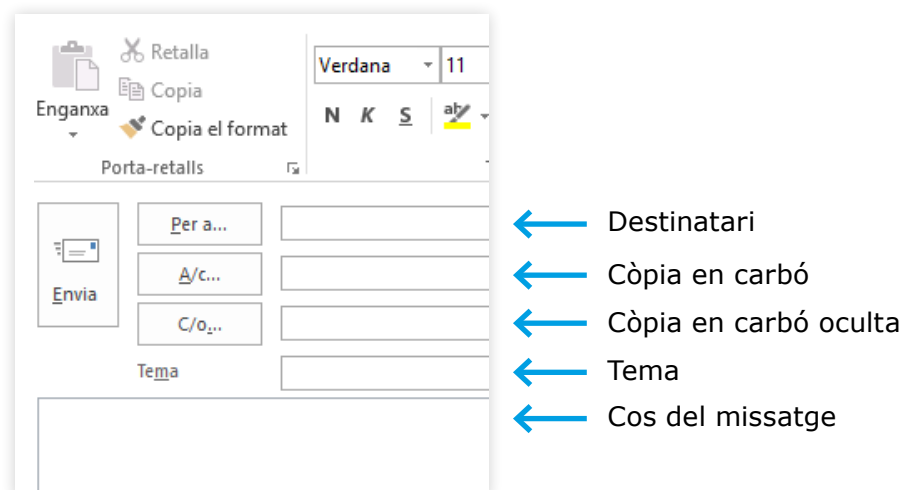
- Al camp destinatari
- Al camp CC (còpia en carbó). Això vol dir que tothom veu els destinataris.
- Al camp CCO (còpia en carbó oculta). Això vol dir que ningú veu les adreces que escrivim en aquesta caixa de text.

■ El tema

És el títol del missatge.

■ El cos del missatge

És el text que enviem.



Quan rebem un missatge, podem:

- Contestar-lo.
- Reenviar-lo a una altra persona.
- Esborrar-lo.
- Marcar-lo com a correu brossa o no desitjat.
- Desar-lo en una carpeta.

■ **Correu web**

És una pàgina web que ens permet accedir a la bústia electrònica per enviar, rebre i desar missatges. Per utilitzar-lo només necessitem un navegador, un aparell (ordinador, mòbil o tauleta) i una connexió a Internet.

La diferència és que el correu electrònic és una aplicació instal·lada en un ordinador o que utilitza un conjunt de persones, com les persones que treballen juntes. Al correu web podem accedir des de qualsevol lloc si tenim connexió a Internet, perquè és una pàgina web.



■ Gmail

Una de les principals empreses de correu web és Google.

Google ofereix el seu organitzador de correu Gmail de manera gratuïta i en català.

■ Calendari

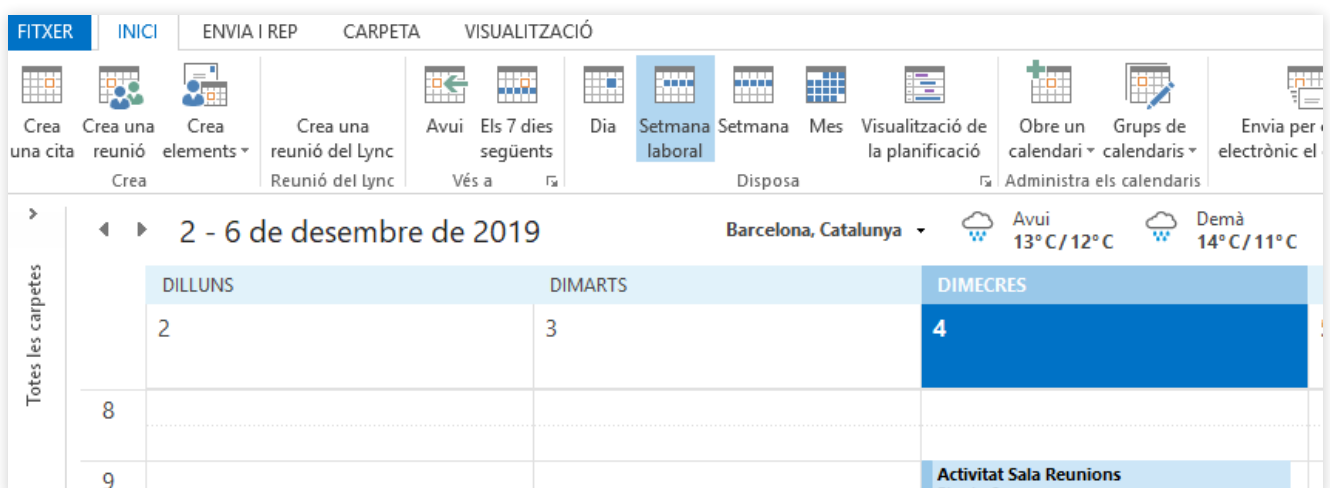
És una aplicació que permet utilitzar eines d'oficina de manera electrònica.

Algunes d'aquestes eines d'oficina electròniques són:

- El calendari
- L'agenda
- Les llistes de números de telèfon
- Les llistes de contactes

Un d'aquests programes és Google Calendar, que permet coordinar el calendari amb els contactes de Gmail de manera que puguem convidar-los i compartir esdeveniments. Ofereix agenda setmanal i mensual.

Microsoft Outlook és una altra aplicació molt utilitzada. També té correu, agenda personal i calendari.



8.4 Què cal saber per utilitzar un processador de textos?

Un **processador de textos**

és un programa per escriure textos.

Un cop hem escrit el text, podem fer altres coses:

- Decidir el tipus de lletra i la mida.
- Seleccionar diferents estils de paràgraf.
- Posar gràfics o imatges dins el document.

Hi ha diferents processadors de textos, com el Word (d'Office de Microsoft) o el Writer (d'OpenOffice).

Quan obrim el processador de textos, a la pantalla veiem diferents elements:

■ La barra d'estat

És a la part de baix de la pantalla.

Ens indica:

- El nombre de pàgines del document.
- La pàgina on som.
- El nivell de zoom amb què es mostra la pàgina.
- L'idioma que tenim seleccionat.



↑
Pàgina on som
i nombre de pàgines

↑
Idioma

↑
Zoom

■ La barra de menús

És a la part de dalt de la pantalla.

A través de pestanyes ens mostra diferents opcions:

- Editar el text.
- Inserir imatges.
- Decidir el disseny de la pàgina.
- Inserir com veure la pàgina.
- Revisar les faltes d'ortografia.

■ La barra d'eines

És a sota de la barra de menús.

A través de botons i menús podem organitzar les principals accions del procesador de textos per tal d'utilitzar-les amb rapidesa.

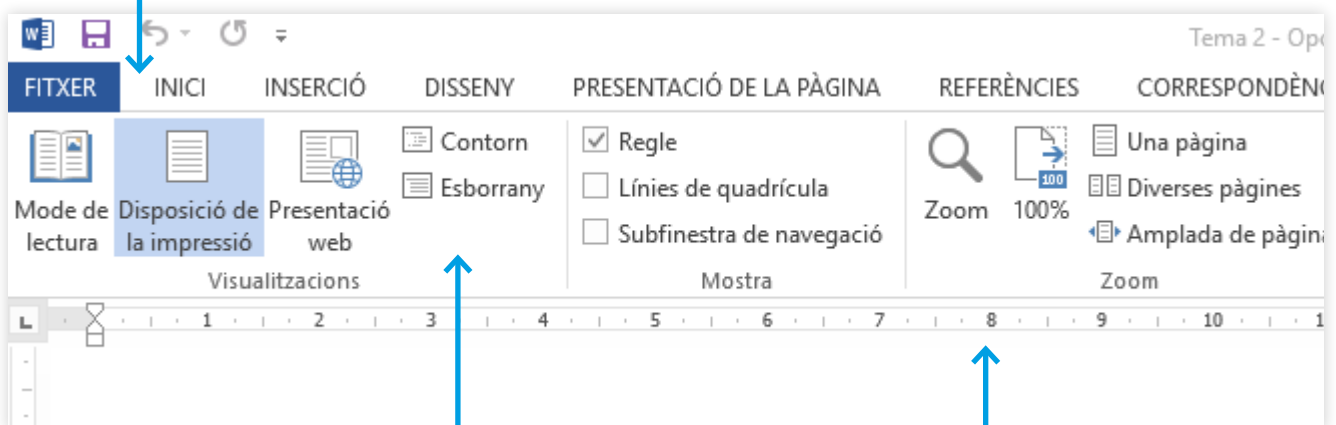
La barra d'eines es pot personalitzar, amagar, mostrar i moure.

■ El regle

Indica l'amplada i la llargada de la pàgina.

També podem triar com volem la pàgina, marcant els marges i els sagnats.

La barra de menús



La barra d'eines

El regle

Com moure'ns en un text

A més d'escriure,
a vegades ens hem de moure dins el text.

El **cursor** ens indica on som.

Per desplaçar-nos pel text podem utilitzar:



- Les tecles de direcció del teclat,
que són les tecles amb fletxes,
o el ratolí.



- Per desplaçar-nos més ràpid,
podem fer servir les tecles:
 - Re Pág: per anar enrere a la pàgina.
 - Av Pág: per anar endavant a la pàgina.

L'escriptura bàsica del text

Quan obrim per primera vegada
un processador de text
veiem una pàgina en blanc
on podem començar a escriure.

Quan anem escrivint,
el salt de línia es fa de manera automàtica
quan arribem al marge dret del document.

Un cop hem escrit el text,
podem copiar o tallar una paraula,
frase o part del text,
i després enganxar-lo
en una altra part del document.

Per **copiar un text**,
primer hem de seleccionar el text
i fer clic a l'opció "Copiar" del menú "Editar".

Després posarem el cursor
al lloc on volem copiar el text
i clicarem a l'opció "Enganxar" del menú "Editar".



També podem fer la mateixa acció més ràpida
si primer premem les tecles Ctrl i C per copiar,
i després Ctrl i V per enganxar.

Per **tallar un text**,
farem el mateix que per copiar,
però seleccionant l'opció "Tallar" al menú "Editar".

Després posarem el cursor
al lloc on volem copiar el text
i clicarem a l'opció "Enganxar".



També podem tallar amb les tecles Ctrl i X,
i després Ctrl i V per enganxar.

La diferència entre tallar i enganxar és:
quan copiem un text no desapareix del seu lloc,
quan tallem un text el treiem del seu lloc
i només el veurem al lloc on l'enganxem.



Per esborrar un text,
primer el seleccionem
i després fem clic a la tecla Suprimir (Supr).

Com canviar el format i l'estil del text

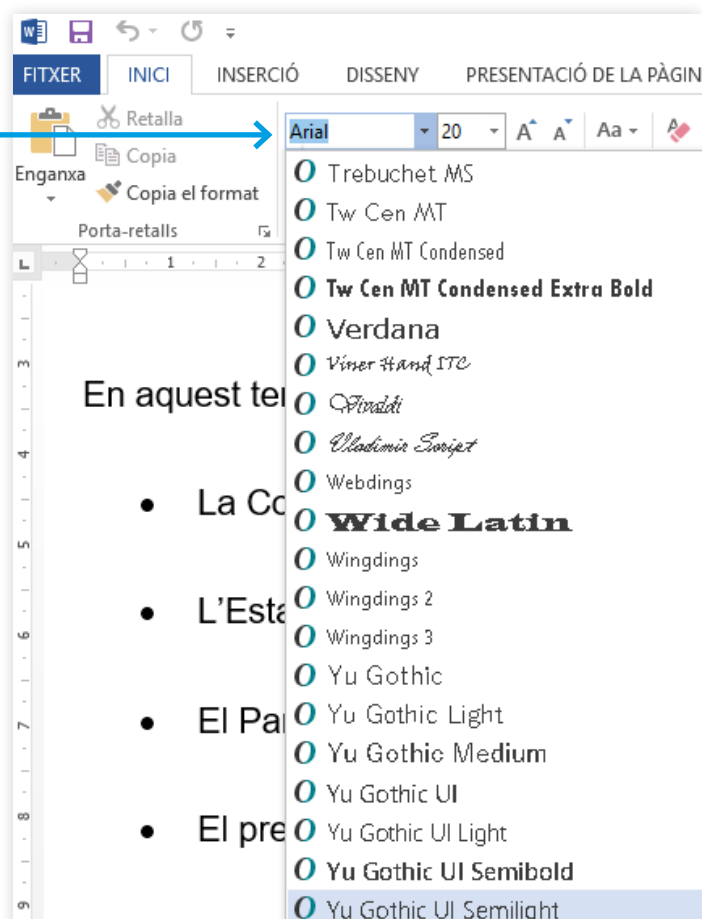
Una vegada hem escrit el text, podem canviar el format o l'estil de les lletres, els nombres, els símbols i els signes de puntuació que hem utilitzat.

■ Tipus de lletra i mida:

El tipus de lletra que utilitzem per escriure un text es diu **font**.

Per **canviar la font**, hem de seleccionar el text que volem canviar. Després hem de clicar al menú de tipus de font, que és a la barra d'eines, a la part esquerra, i es desplegarà una llista amb totes les fonts instal·lades al processador de text. Hem de clicar al tipus de font que ens interressi.

Menú de tipus de font



Hi ha molts tipus de lletres.
Les més conegudes són Arial,
Garamond, Calibri,
Verdana i Times New Roman.

També podem **canviar la mida de la lletra**.
Primer hem de seleccionar el text que volem canviar
i després clicar al menú de la mida de la font.

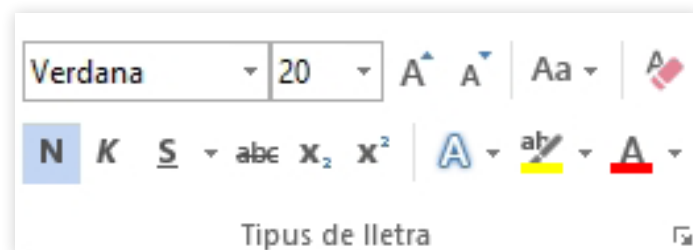
Segons el tipus de document,
escollirem una mida o una altra:

mida 11, mida 16, **mida 24**.

■ **Efectes d'estil:**

També podem canviar l'estil de la lletra
per destacar alguna frase o paraula.

Per exemple, podem posar la frase o paraula
en **negreta**, en *cursiva*, subratllar-la,
canviar-la de color, o POSAR-LA EN MAJÚSCULES.



Primer hem de seleccionar el text,
i després hem de clicar
sobre els botons corresponents
de la barra de format.

Com treballar amb documents de text

Per treballar amb un document de text,
l'hem de saber obrir i desar.

Per obrir un **document nou**,
hem de clicar sobre el botó "Nou" de la barra d'eines
o bé obrir el menú "Fitxer" i clicar a "Nou".

Per **desar un document**,
hem de clicar sobre el botó "Desa" de la barra d'eines
o bé obrir el menú "Fitxer" i clicar a "Desa".

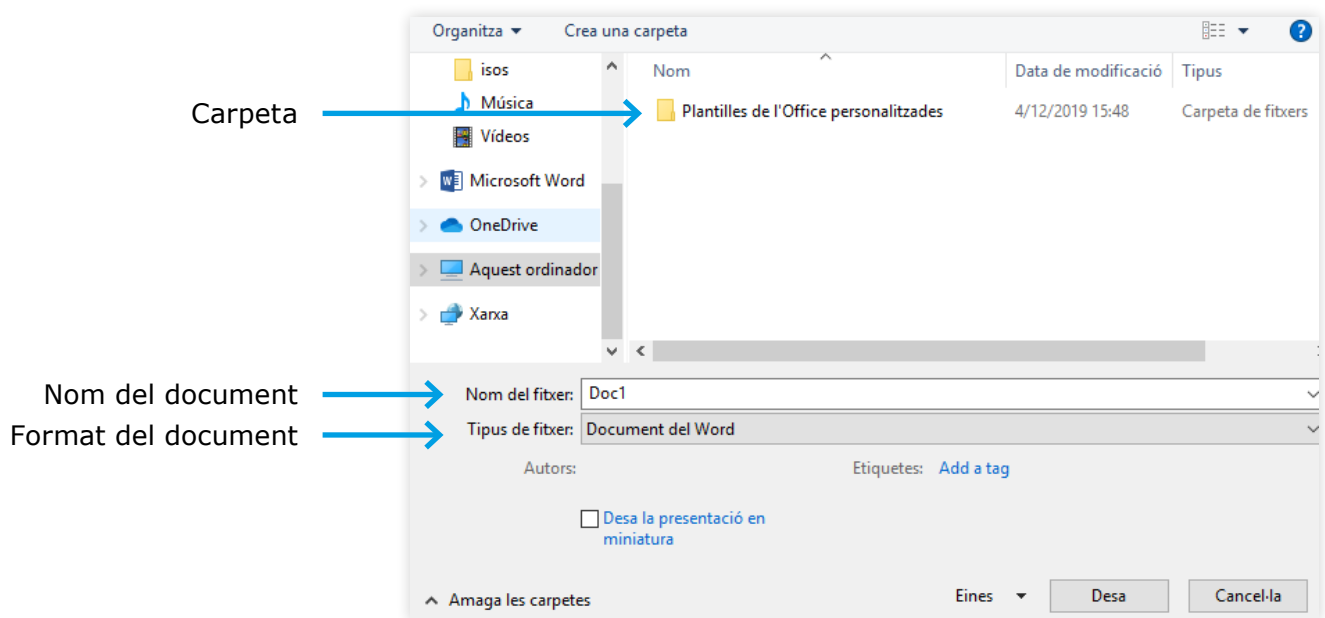
Quan desem un document per primera vegada,
hem d'escollir:

- El nom que posarem a l'arxiu.
- En quina carpeta el desarem.
- Amb quin format el desarem.

El nom de l'arxiu és important,
perquè ens permetrà buscar
i reconèixer l'arxiu després.

La carpeta on desem l'arxiu
pot ser una carpeta
que ja tenim creada a l'ordinador
o en podem crear una de nova.

El format amb què desem el document
pot ser Word, PDF o altres formats.



8.5 Què cal saber per utilitzar el full de càlcul?

Un **full de càlcul** és un programa que ens permet introduir dades en una taula i fer càlculs matemàtics.

Els programes de full de càlcul que més s'utilitzen són:

- Microsoft Excel
- OpenOffice Calc
- L'aplicació de full de càlcul de Google Docs

Com és el full de càlcul?

- En un programa de full de càlcul, cada arxiu es diu **llibre**.

Cada llibre està format per un conjunt de pàgines que es diuen **fulls de càlcul**.

Els fulls de càlcul poden ser independents o estar connectats entre ells.

- Un full de càlcul té forma de taula, amb **files i columnes**.
- Cada casella de la taula d'un full de càlcul es diu **cel·la**.

- Cada fila del full de càlcul té un nombre al davant, començant per l'1.

I cada columna té una lletra majúscula, començant per la A.
Després de la Z s'utilitzen dues lletres, començant per AA.

Fila →

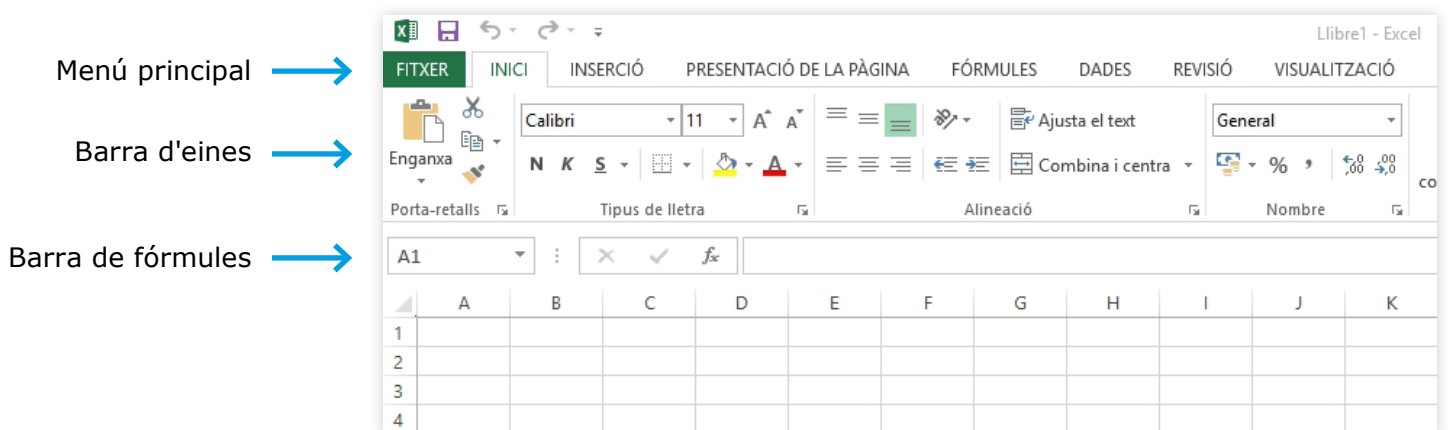
	A	B	C	D	E
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

↑
Columna

- Les cel·les poden tenir diferents tipus de dades:
 - Nombres amb decimals
 - Fraccions
 - Percentatges
 - Dates i hores
 - Moneda
 - Valors lògics
 - Text

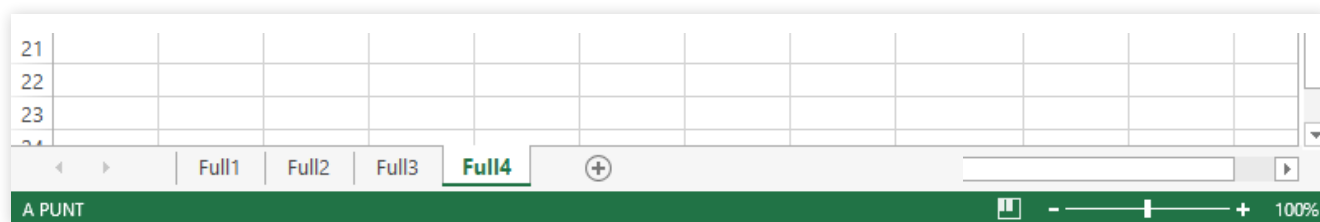
Les **parts principals d'un full de càlcul** són les següents:

- Barra de títol amb el nom del document que estem fent servir i les icones de control de la finestra. És a la part de dalt del document. A sota hi ha un menú principal amb les opcions del programa: Fitxer, Inici, i altres opcions.



- Files i columnes on escriure els nombres en format de taula.
- Barra d'eines per als càlculs més comuns i una altra per al format de les cel·les.
- Barra de fórmules per escriure o canviar el contingut de la cel·la que tinguem seleccionada.

- Barra inferior amb els diversos fulls que hem creat dins el document.



Barra inferior

8.6 Què és l'Administració electrònica?

L'Administració electrònica permet accedir als serveis i tràmits de l'Administració a través de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Amb l'Administració electrònica es millora:

- L'eficàcia de l'Administració.
- Les relacions entre diferents administracions.
- Les relacions de l'Administració amb la ciutadania, les empreses i les organitzacions.

L'Administració electrònica segueix els principis següents:

■ **Multicanalitat:**

Ofereix els seus serveis a través de tots els canals disponibles (com telèfon, Internet o xarxes socials).

■ **Simplificació administrativa i documental:**

Simplifica la manera com es fan els tràmits i redueix el nombre de documents que es demanen als ciutadans.

- **Publicitat i transparència administrativa:**
Facilita la participació dels ciutadans, les empreses i les organitzacions en l'activitat administrativa, i fa possible que tothom pugui consultar els seus tràmits.
- **Accessibilitat:**
Garanteix que tots els ciutadans puguin accedir a la informació i els serveis, siguin quines siguin les seves necessitats.
- **Cooperació entre administracions públiques:**
Permet que les diferents administracions públiques puguin intercanviar informació entre elles, i evitar que els ciutadans hagin de presentar una mateixa informació més d'una vegada.
- **Economies d'escala:**
L'Administració pública ha d'oferir eines tecnològiques que puguin utilitzar els diferents departaments i administracions públiques catalanes per aconseguir un estalvi de diners i treball.
- **Neutralitat tecnològica:**
S'ha d'utilitzar la tecnologia més adequada per a l'Administració pública sense dependre dels interessos de les empreses privades.
- **Proporcionalitat:**
Les mesures de seguretat han de ser les justes i adequades.

■ Seguretat jurídica del document públic:

L'Administració pública ha de garantir que tots els documents públics diuen la veritat.

L'Administració electrònica té avantatges per als ciutadans:



- Poden accedir als serveis públics sempre que vulguin; qualsevol dia i a qualsevol hora.
- Els tràmits són fàcils de fer.
- Els serveis que necessita el ciutadà s'aconsegueixen de manera ràpida i àgil.
- No s'han de desplaçar fins a l'Administració.
- Ningú queda exclòs dels serveis.

L'Administració electrònica també té avantatges per a la mateixa Administració:

- Millora el servei i la imatge de l'Administració.
- Millora l'eficiència.
- Uneix els diferents serveis en un únic canal.
- Promou que tothom utilitzi les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).
- Té menys costos econòmics.
- Afavoreix que l'Administració pública es pugui canviar i es pugui actualitzar de manera contínua i freqüent.

8.7 Què és la Plataforma de còpia autèntica (e-Còpia) i digitalització segura?

És un sistema informàtic propi de la Generalitat que permet fer còpies digitals autèntiques de tot tipus de documents.

Els documents poden ser dels ciutadans, dels departaments i organismes de la Generalitat o d'altres administracions i institucions.

El sistema ofereix 2 serveis:

- **Servei de còpia autèntica**

Fa còpies de documents electrònics signats.

Les còpies porten un codi segur de verificació (codi CSV)

perquè es puguin imprimir com a còpies autèntiques i tinguin el mateix valor que el document original.

- **Servei de digitalització segura**

Converteix documents en paper a documents en format digital (format PDF), de manera segura, com si fos un escàner.

El document digital té una signatura electrònica oficial que garanteix que aquest document digital té les mateixes mides i el mateix contingut que el document original en paper.

El document digital s'ha de desar dins del seu expedient electrònic durant un any.



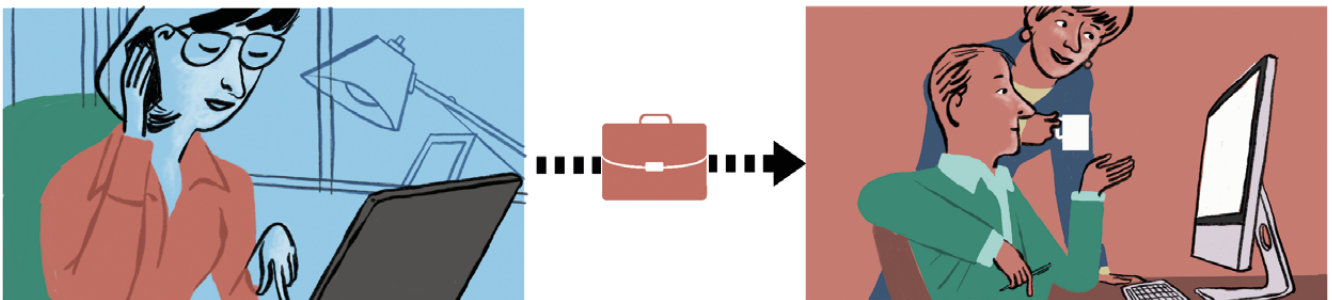
Imatge: Pantalla de l'aplicació informàtica e-Còpia.

8.8 Què és la valisa electrònica (e-Valisa)?

L'e-Valisa és una eina que permet enviar documents electrònics entre el personal de l'Administració de la Generalitat, de manera que l'enviament sigui segur i que quedi registrat què s'ha fet.

A la Generalitat s'envien molts documents de manera interna, entre les mateixes unitats i entre les persones que hi treballen.

El correu electrònic és la manera habitual d'enviar documents, però a vegades no és suficient. Si la tramesa és molt important, llavors cal utilitzar l'e-Valisa, per tenir la seguretat que l'altra persona ha rebut el document.



Les trameses per e-Valisa
tenen un justificant que inclou aquestes dades:

- Registre d'entrada i sortida
- Acusament de recepció
- Contingut de la valisa

Un cop enviat un document,
al registre electrònic de la Generalitat
queda anotat que s'ha enviat i rebut correctament.

8.9 Què és el certificat digital i la signatura electrònica?

El **certificat digital** és un document electrònic que garanteix la identitat d'una persona o entitat a Internet.

El certificat digital permet:

- Assegurar la identitat de qui fa el tràmit.
- Signar els documents electrònics amb la mateixa validesa legal que si es fes una signatura a mà.

Per lliurar qualsevol formulari de sol·licitud a la Generalitat de Catalunya es necessita el certificat digital.

L'**idCAT** és el certificat digital del Consorci Administració Oberta de Catalunya. La Generalitat el posa a l'abast dels ciutadans.

<https://www.idcat.cat>



Imatge: Lloc web de l'idCAT, on es pot obtenir aquest certificat digital.

La **signatura electrònica** és un mecanisme de seguretat que garanteix que la informació no ha estat manipulada per ningú abans d'arribar al seu destinatari.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 9



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:



Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 9.

Els riscos laborals

En aquest tema parlarem sobre:

- 9.1. La prevenció dels riscos laborals**
- 9.2. El servei de prevenció**
- 9.3. El pla d'emergències**
- 9.4. El simulacre d'emergència**
- 9.5. L'actuació en plans i simulacres d'emergència**



Algunes paraules que has de conèixer

El risc laboral

És la possibilitat que un treballador prengui mal a causa de la seva feina, o que la seva salut es vegi perjudicada en la seva activitat laboral.

Per exemple, la persona que treballa sobre un terra mullat té la possibilitat de relliscar i caure.

Emergència

És una situació important en què cal actuar amb rapidesa perquè hi ha un risc greu per a les persones.

Central receptora d'alarmes

És un centre de control on arriben els senyals d'alarma dels llocs on pot haver-hi una emergència. Cal esbrinar si l'alarma és real abans de trucar als serveis d'emergències (policia, bombers o ambulàncies).

Punt de concentració

És el lloc, dins o fora de l'edifici, on els treballadors han d'anar si hi ha una situació d'emergència per estar segurs i fugir del risc. No poden marxar d'aquest lloc fins que algun responsable ho digui.

9.1 La prevenció dels riscos laborals

Què és?

El conjunt de mesures que pren una empresa per evitar o disminuir els riscos per a la salut dels treballadors.

Els treballadors i l'empresa tenen drets i obligacions respecte a la prevenció de riscos laborals.

Per tant, cal vetllar per la seguretat a la feina, garantir unes bones condicions d'higiene i disposar del temps de descans necessari.

Quins són els drets del treballador?

- Dret a rebre un **equip de protecció individual (EPI)**.

Equip de protecció individual (EPI):

És l'equip que utilitzem a la feina per protegir-nos i no tenir un accident. Alguns exemples són un casc, uns guants o una mascareta.

- Dret a rebre informació i formació sobre la prevenció dels riscos laborals propis del seu lloc de treball.

Totes les persones treballadores han de fer un curs sobre prevenció de riscos a la feina.

- Dret a revisions mèdiques.
- Dret a la participació dels treballadors i dels sindicats que els representen en la prevenció de riscos.
- Dret a tenir mesures de prevenció gratuïtes.
- Si hi ha un perill greu i immediat, el treballador té dret a abandonar el lloc de treball. Mentre duri aquest perill, el treballador no ha de tornar a la feina.



Quins són els deures del treballador?

- Ha de complir amb les mesures de prevenció, tenint cura de la seva salut i seguretat.
- També és important que tingui cura de la salut de les altres persones amb les quals està en contacte a la feina.
- Ha de seguir les instruccions que dona l'Administració per prevenir els riscos laborals.

- Ha d'utilitzar de manera correcta i segura el material que utilitza a la feina.

Per exemple, les màquines, els aparells, les eines o els equips de transport. També cal que tingui molta cura amb les substàncies perilloses.

- Si ha d'utilitzar un equip de protecció individual (EPI), ho ha de fer de manera correcta. Per exemple, col·locar-se un casc i ajustar-se'l bé o posar-se un guant abans de tallar aliments.



- Als espais de feina, pot haver-hi aparells de seguretat, per exemple, un extintor per apagar focs. No els pot treure del seu lloc i n'ha de fer un ús correcte.
- Si veu una situació de risc per a la seguretat o la salut, n'ha d'informar el cap sense perdre temps. També pot avisar el servei de prevenció o el personal que s'encarrega de la protecció.

Quines són les obligacions de l'Administració?

- Garantir la salut i la seguretat del personal que treballa a l'Administració.
- Prendre totes les mesures necessàries per protegir la seguretat i la salut dels treballadors.
- Pagar totes les mesures de seguretat i salut.
- Complir les normes de prevenció de riscos.
- Fer un pla per avaluar quins riscos hi ha a la feina.
- Facilitar als treballadors que ho necessiten un equip de protecció individual (EPI).
- Informar els treballadors sobre els riscos i les mesures de prevenció.
- Prendre les mesures d'emergència que calguin.
- Fer un pla sobre com s'ha de fer la prevenció.
- Garantir la protecció dels col·lectius més sensibles, com ara dones embarassades o persones amb discapacitat.

9.2 El servei de prevenció

Què és?

El conjunt de persones i materials que protegeixen la seguretat i la salut dels treballadors.

Les **seves funcions** són:

- Avaluar els riscos que hi ha a cada feina.
- Examinar l'ambient i les condicions de treball.
- Tenir cura de la salut dels treballadors.
- Fer un registre amb les dades de l'ambient de treball i de la salut dels treballadors.
- Fer la formació sobre prevenció dels riscos laborals i explicar tota la informació als treballadors.
- Fer adaptacions als llocs de treball per garantir la salut i la seguretat.
- Coordinar-se amb els centres de salut.
- Assegurar que tots els treballadors puguin rebre els primers auxilis en cas d'accident o de malaltia.
- Ser presents en casos importants.

Què és el pla de prevenció?

És un document amb el conjunt de mesures que identifiquen, avaluen i controlen els riscos per tal de prevenir els danys per a la salut dels treballadors.

La direcció de l'empresa aprova el pla de prevenció i n'informa tota la plantilla de treballadors i també:

- l'autoritat laboral
- les autoritats sanitàries
- els representants dels treballadors

Què és l'avaluació de riscos?

L'estudi que fan els tècnics especialistes sobre els riscos laborals d'una empresa. Escriuen un document amb les condicions del lloc de treball i els perills a què s'exposen els treballadors. Inclou mesures de prevenció per eliminar aquests riscos o reduir-los.

Què és el pla d'autoprotecció?

Un document per preparar, redactar i aplicar el pla d'emergència.

9.3 El pla d'emergència

Què és?

El document amb tots els passos que s'han de seguir si hi ha una emergència.

El pla d'emergència pot proposar una **evacuació** o un **confinament**.

Evacuació:

És la sortida dels treballadors a un lloc segur de l'exterior.

Confinament:

És el tancament dels treballadors en un lloc segur a l'interior de l'edifici.

Quins continguts té?

Un pla d'emergència ha de tenir els punts següents:

1) Identificació i classificació de les emergències:

- Incendi
- Inundació
- Amenaça de bomba
- Explosió i núvols de gas tòxic



2) Passos per actuar en cas d'emergència:

- Detectar l'emergència i alerta.
- Mecanismes d'alarma:
 - Identificar el risc.
 - Avisar el centre de coordinació d'atenció d'emergències de protecció civil.
- Evacuació o confinament.
- Prestació dels **primers auxilis**.
- Recepció dels ajuts externs.

Primers auxilis:

És l'atenció immediata que es dona a una persona malalta o que ha tingut un accident abans de ser atesa en un centre de salut.

3) Identificació i assignació de les funcions de les persones i els equips que faran els passos per actuar.

4) Identificació del responsable d'activar el pla d'emergència.

9.4 El simulacre d'emergència

Què és?

És la pràctica d'un pla d'emergència en una situació que no és real però que ho sembla. Permet avaluar l'eficàcia del pla.

S'ha de fer un simulacre com a mínim un cop l'any.



Quins avantatges té fer un simulacre?

Els treballadors aprenen com comportar-se davant una situació d'emergència.

El simulacre ajuda a:

- Conèixer bé el pla d'emergència.
- Reconèixer els missatges d'evacuació per megafonia i el so de les sirenes.
- Conèixer el recorregut d'evacuació i les sortides d'emergència.
- Poder millorar l'equipament d'emergència i, com a conseqüència:
 - Detectar problemes de l'edifici.
 - Decidir millores necessàries.
 - Adquirir hàbits de prevenció.

9.5 L'actuació en plans i simulacres d'emergència

En cas d'emergència, l'actuació ha de ser ordenada, coordinada i planificada per evitar danys.

A continuació, es detallen les actuacions i responsabilitats del personal de l'Administració:

1. El responsable de donar l'alarma

L'alarma ha de ser al despatx o al lloc on treballa el responsable de donar l'alarma.

Es recomana que aquest responsable sigui sempre a l'oficina, al centre o a l'edifici.

Trucarà immediatament al telèfon d'emergències i a la central receptora d'alarmes (CRA).

2. El cap d'emergència

Decideix les mesures que s'han de prendre en cada situació, assessorat pel cap d'intervenció.

3. El cap d'intervenció + personal de seguretat + personal subaltern

Aquestes persones han de treballar en equip en una situació d'emergència.

Les tasques que han de fer són:

- Tenir la llista de personal actualitzada.
- Controlar la informació de la sortida del personal:
 - Si falta algú.
 - Si s'han de desconnectar les instal·lacions, etc.
- Rebre informació dels coordinadors de les incidències.
- Mantenir la comunicació amb les ajudes externes i estar pendents de les instruccions de les autoritats.
- Ser els responsables de parlar amb els bombers i la policia.
- Atendre les trucades i fer els avisos necessaris.
- Escoltar la ràdio per rebre informació.

En cas d'evacuació han de:

- Obrir les portes i les sortides de l'edifici.
- Tancar la clau general de la llum i, si n'hi ha, del gas.
- Bloquejar els ascensors i els muntacàrregues.

En cas de confinament han de:

- Tancar les portes i les sortides de l'edifici.
- Tancar els sistemes de ventilació i climatització (aire condicionat, calefacció).

4. El cap d'alarma i evacuació i equips d'alarma i evacuació

En cas d'evacuació han de:

- Vigilar que l'evacuació es faci de manera ordenada i per les vies d'evacuació establertes.
- Comprovar que ningú no s'hagi quedat als lavabos, a les oficines i als despatxos, ni a qualsevol altre lloc.
- Ser els últims d'abandonar la planta.
- Guiar el personal cap a la sortida.

En cas de confinament han de:

- Comprovar que tothom sigui al despatx o als espais protegits del centre i que no queda ningú fora.
- Vigilar que les portes i les finestres estiguin tancades.

En cas de persones amb discapacitat han de:

- Traslladar les persones amb mobilitat reduïda o diversitat sensorial.

5. El cap de primers auxilis i equip de primers auxilis

És el metge o la persona responsable d'infermeria i s'encarrega dels primers auxilis.

Les seves funcions són:

- Atendre les persones ferides i avaluar si les seves lesions són greus.
- Preparar el seu trasllat al centre de salut, si cal.
- Acompanyar-les al centre de salut, una vegada es tingui el permís d'abandonar el punt de concentració.

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Convocatòria número 240,
reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual.

Guia d'estudi del temari

Tema 10



Versió en
Lectura Fàcil

dincat



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Funcionaris del cos subaltern de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Guia d'estudi del temari.

Versió en Lectura Fàcil del material elaborat per l'Oficina de Selecció de Personal, Direcció General de Funció Pública, 2019.

Edita:

dincat  Plena
inclusió
Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Polítiques Digitals
i Administració Pública
Direcció General de Funció Pública

Revisió tècnica:

Romà Javierre, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)

Validació de textos:

Equip de Validadors en Accessibilitat Cognitiva (Dincat Plena Inclusió)

Adaptació a Lectura Fàcil:

Romà Javierre, Xavier Orno, David Villanueva (Dincat Plena Inclusió)
Elisabet Serra, Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)



Revisió ortotipogràfica: Maria Deulofeu

Il·lustracions: Miguel Gallardo

Disseny: Pilar Gorriz, Gerard Pellisa



© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe
Més informació a www.easy-to-read.eu

Contacte:

Joan Güell 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

Nota sobre els temes publicats

Els temes que es publiquen en aquest lloc web són un material d'estudi per preparar els temes del procés de selecció de la convocatòria número 240, de 151 places de funcionari del cos subaltern.

Pots trobar la llista de temes oficial al següent enllaç:

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP>

Aquesta guia d'estudi en versió Lectura Fàcil vol facilitar l'estudi dels continguts a les persones amb discapacitat intel·lectual que es presentaran a aquesta convocatòria.

La preparació de les oposicions és una responsabilitat i un treball individual de cada persona que s'hi presenta.

Aquesta guia orienta en l'estudi de les oposicions, però no pretén recollir tota la informació. Les definicions i continguts s'han adaptat per fer més fàcil la seva comprensió.

Aquest document ha estat adaptat per Dincat Plena Inclusió i per l'Associació Lectura Fàcil, seguint les normes europees de lectura fàcil. Un equip de persones amb discapacitat intel·lectual ha comprovat que és fàcil d'entendre.

Aquest material és per a ús personal, no es permet el seu ús comercial.

Tema 10.

Ús responsable del material

En aquest tema parlarem sobre:

10.1. Tipus de materials

10.2. Com manipular una càrrega de manera segura

10.3. Com tenir cura del medi ambient



Algunes paraules que has de conèixer

Manipular una càrrega

Agafar o moure de lloc un objecte pesat.
Per exemple: una taula,
una prestatgeria o un ordinador.

Recurs natural

Elements que són a la natura
i que les persones poden utilitzar i aprofitar.
L'aigua, la fusta o els minerals són recursos naturals.

Reciclar

Transformar un material vell, un producte gastat,
perquè pugui tornar a servir per a la mateixa cosa
o per a una altra.

Reutilitzar

Tornar a utilitzar una cosa que ja s'ha utilitzat
per allargar el seu ús.

Residu

Qualsevol producte que s'ha gastat
i ja no podem fer servir.
El que queda d'una cosa
un cop s'ha destruït o transformat.

10.1 Tipus de materials

Els materials es poden classificar en **fungibles** i **no fungibles**.

Material fungible:

Productes i objectes que es gasten amb l'ús i es poden substituir per altres.
Per exemple: mobles, diners o cotxes.

Material no fungible:

Productes i objectes que no es gasten amb l'ús i no es poden canviar per altres perquè són únics.
Per exemple: les persones, les obres d'art o els terrenys.

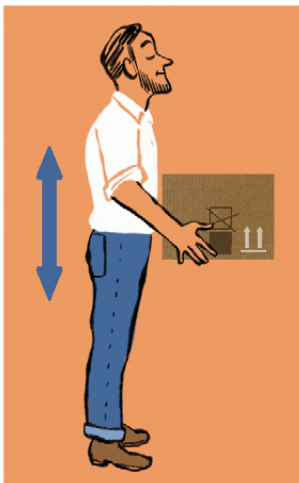
Tipus de materials fungibles:

- **En una oficina:**
llapis, paper, segells, carpetes, sobres.
Els mobles, tot i que no es gasten tan de pressa, també són material fungible.
- **En un hospital:**
agulles, gasses o bates.
- **En una escola:**
guix, plastilina o pinzells.

10.2 Com manipular una càrrega de manera segura

Quan un treballador **manipula una càrrega** pot fer-se mal a l'esquena. Sobretot quan la càrrega té les característiques següents:

- És difícil d'agafar.
- Canvia de lloc o de posició.
- El seu contingut es mou.
- Té parts que tallen.
- És molt pesada.



Per agafar o moure un objecte pesat de manera segura hem d'estar drets.

Esforç físic

Quan manipulem una càrrega, podem fer-nos mal a l'esquena si:

- La movem o l'agafem de manera incorrecta.
- L'esforç físic supera la nostra capacitat física.
- Ho hem de fer de manera repetitiva durant molt de temps.

Condicions del lloc de treball

Segons com sigui el lloc de treball, podem tenir més risc de patir mal d'esquena.

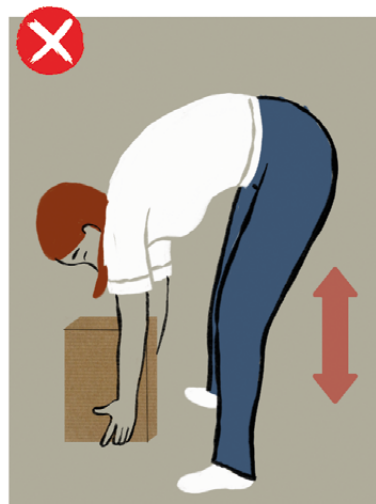
Per exemple:

- Hi ha poc espai per moure la càrrega de manera segura.
- El terra és irregular i podem ensopegar o relliscar.
- El terra o el lloc de treball tenen diferents nivells.
- Fa molta calor o molt fred, hi ha molta humitat o molt corrent d'aire.
- Hi ha poca llum.
- El terra o les parets es mouen.

Consells per evitar lesions quan manipulem càrregues:

■ Aixecar objectes pesats

Hem de doblegar els genolls i mantenir l'esquena recta.



■ Caminar carregant pes

Hem de repartir el pes entre els dos braços.

■ Empènyer i arrossegar carros

Hem d'agafar el carro amb les dues mans per la maneta o una part estable a l'alçada de la columna.

Hem de posar-nos darrere el carro i a prop de la càrrega, flexionar una mica els genolls, i mantenir l'esquena recta i els músculs de l'abdomen contrets.

Les rodes del carro han d'estar netes de fils i pelussa. Si és possible, demanarem a un company de feina que ens ajudi.

Consells per evitar fatiga mental (cansament mental):

■ Organitzar la feina

Hem de combinar feines que ens permetin canviar de postura o de ritme de treball.

També hem de programar el treball de manera que puguem combinar les feines difícils que demanen molta concentració amb les feines més senzilles.

És millor fer les feines difícils a primera hora de la jornada de treball.

10.3 Com tenir cura del medi ambient



Bon ús de l'aigua

L'aigua és un **recurs natural** molt escàs i car.
Per això, hem de reduir el seu consum.
Per exemple: no utilitzant el vàter com a paperera.

Bon ús del paper

El paper es fa amb fibres vegetals dels arbres.
Per tant, és important reduir el seu consum.

Per reduir el consum de paper,
podem fer les accions següents:

- Revisar els documents a la pantalla de l'ordinador.

- Reduir les impressions:
 - Llegir els correus electrònics en pantalla.
 - Imprimir només les pàgines necessàries d'un document llarg.
 - Arxivar la informació en format electrònic.
 - Imprimir a doble cara i sense color.
- Imprimir en format esborrany.
- Fotocopiar només els documents necessaris i tan clars com sigui possible, sense color.
- Imprimir els documents de moltes pàgines des de la fotocopiadora en comptes de la impressora.
- **Reutilitzar** el paper:
 - Separar el paper que es pot tornar a utilitzar, sense doblegar-lo o estripar-lo.
 - Utilitzar-lo per prendre notes.
- Utilitzar paper reciclat.
- **Reciclar** el paper i el cartró usat:
 - Llençar-los al seu contenidor. i no a la paperera de sota la taula.
 - Treure clips i grapes.
 - No arrugar el paper abans de llençar-lo perquè ocupi menys espai.
 - No llençar residus als contenidors de paper.
- Promoure el treball amb documents digitals.

Bon ús de l'energia

Per fer un bon ús i estalvi d'energia és recomanable:

- Posar els ordinadors en mode estalvi d'energia, que el tanca o el deixa en espera quan no es fa servir durant un temps.
- Obrir cortines i persianes perquè entri la llum natural.
- Encendre el llum només quan sigui necessari.
- Apagar els llums quan se surt d'una sala o es marxa a casa.
- Controlar la temperatura, segons l'estació de l'any.
Hivern: temperatura màxima de 20 °C.

Estiu: temperatura mínima de 25 °C.
Per cada grau que es baixa la temperatura, es consumeix un 8% més d'energia.
- Tancar portes i finestres quan funcioni l'aire condicionat o la calefacció.
- Posar comptadors per saber el consum d'energia.

Bona gestió dels residus

Un **residu** és qualsevol producte que s'ha gastat i ja no podem fer servir.

A la feina hem de tenir contenidors ben identificats per separar els diferents residus:

- paper i cartró
- plàstic
- tòners i cartutxos
- piles i fluorescents
- residus generals

És aconsellable:

- Reutilitzar al màxim els objectes abans de convertir-los en residus.
- Posar els residus als contenidors de reciclatge perquè es puguin tornar a transformar en altres productes.

