

Expedient	Assumpte
2026/7-G510 G510 Convocatòria Plaça Lliure Emissor : Personal Codi : 16561745632040046330	5 places Administratiu/va d'administració general

Signat per:

JORDI OLIVAN ARQUES
Cap de Servei de personal
Ajuntament de Tarragona
12/06/2026 9:53:45

ANUNCI

La tinenta d'alcalde i coordinadora de l'àrea d'Hisenda, Serveis Interns i Tecnologia, en data 12 de juny de 2026, ha aprovat la següent Resolució:

"ANTECEDENTS

A la plantilla de personal municipal resten vacants, entre d'altres, cinc places d'administratiu/va d'administració general, classificades a l'escala d'administració general, subescala administrativa, grup C subgrup C1.

Aquesta convocatòria correspon a les places 17, 20, 31, 104, 175 incloses a les ofertes públiques d'ocupació dels anys 2023, 2024 i 2025.

A l'expedient hi consta la proposta de les bases que hauran de regir la convocatòria de Aquesta convocatòria correspon a les places 17, 20, 31, 104, 175 incloses a les ofertes públiques d'ocupació dels anys 2023, 2024 i 2025.

La Intervenció general de l'Ajuntament ha informat que la despesa que comporta aquesta convocatòria té consignació per a 2026 i projecció per a l'exercici econòmic de 2027.

FONAMENTS DE DRET

L'article 21 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local, entre d'altres, atribueix a l'alcalde la competència per a aprovar les bases i la convocatòria i que aquesta competència la pot delegar.

El servei de Personal ha informat favorablement la proposta.

COMPETÈNCIA

És competent per a l'adopció d'aquesta resolució la tinenta d'alcalde i coordinadora de l'àrea d'Hisenda, Serveis Interns i Tecnologia, d'acord amb el decret d'Alcaldia de 6 de setembre de 2024, de delegació de competències, sense perjudici de les possibles variacions de delegació de competències abans de la signatura d'aquesta resolució.



RESOLUCIÓ

PRIMER.- Aprovar les bases, les quals consten a l'expedient i es donen aquí per reproduïdes, que regiran el procés selectiu per a la provisió, amb caràcter de personal funcionari de carrera, de cinc places d'administratiu/va d'administració general, classificades a l'escala d'administració general, subescala administrativa, grup C subgrup C1.

SEGON.- Aprovar la convocatòria del procés selectiu, per concurs oposició lliure, d'acord amb les dites bases.

TERCER.- Que es publiqui l'anunci d'aquesta convocatòria, junt amb les bases que la regeixen, a la seu electrònica d'aquesta corporació i al Butlletí Oficial de la província de Tarragona, i l'anunci de la convocatòria al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i al Butlletí Oficial de l'Estat.”

RECURSOS QUE CABEN CONTRA AQUESTA RESOLUCIÓ

Aquesta resolució posa fi a la via administrativa i contra ella es pot interposar, potestativament, recurs de reposició davant l'alcalde, en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data de la publicació de l'últim anunci d'aquesta convocatòria al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya o al Butlletí Oficial de l'Estat o, directament, recurs contenciós administratiu davant la Secció Contenciosa Administrativa del Tribunal d'Instància de Tarragona, en el termini de dos mesos comptats, també, des de l'endemà de la data de l'última publicació de l'anunci al DOGC o al BOE, de conformitat amb el que disposen els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i els articles 8, 14, 25 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la jurisdicció contenciosa administrativa.

No obstant això, es pot interposar qualsevol altre recurs o reclamació que es consideri procedent.

Tarragona, a la data de la signatura electrònica
El secretari general pd



BASES ESPECÍFIQUES DEL CONCURS OPOSICIÓ PER A LA PROVISIÓ, AMB CARÀCTER DE PERSONAL FUNCIONARI DE CARRERA, DE CINC PLACES D'ADMINISTRATIU/IVA D'ADMINISTRACIÓ GENERAL

PRIMERA. OBJECTE.

L'objecte d'aquestes bases específiques és regular el procés de selecció per a la provisió, amb caràcter de personal funcionari de carrera, pel sistema de concurs oposició de cinc places d'administratiu/va d'administració general, classificades a l'escala d'administració general, subescala administrativa, grup C subgrup C1.

Aquesta convocatòria correspon a les places 17, 20, 31, 104 i 175 incloses a les ofertes públiques d'ocupació dels anys 2023, 2024 i 2025.

Les qualificacions obtingudes en aquest procés també determinaran l'ordre per als nomenaments o contractes en règim laboral, de personal interí i/o de durada determinada, a temps parcial o a jornada sencera, que puguin ser necessaris per a cobrir necessitats.

Aquesta convocatòria es regirà per les presents bases específiques i per les bases generals reguladores dels processos de selecció de personal funcionari i laboral de l'Ajuntament de Tarragona vigents en el moment de la convocatòria del procés selectiu.

Els recursos i les al·legacions que s'interposin contra aquestes bases i durant el desenvolupament del procés selectiu seran resolts en la forma prevista legalment i a l'apartat 19 de les Bases Generals aprovades per aquest Ajuntament.

La notificació a les persones interessades del tràmit d'audiència, quan aquest correspongui, i de les resolucions es farà mitjançant anunci a la seu electrònica.

SEGONA.- FUNCIONS A DESENVOLUPAR

Les funcions específiques a realitzar són, a títol enunciatiu, i entre d'altres, les següents:

- Facilita al/la superior immediat/a les dades que prèviament li ha fixat per al seguiment del seu àmbit.
- Proposa al/la superior immediat/a les mesures correctores a les disconformitats i desviacions detectades.
- Col·labora amb el/la superior immediat/a en l'optimització dels circuits administratius/operatius.
- Realitza activitats tècniques de suport.
- Opera amb equips d'oficina i eines.
- Col·labora en les activitats administratives del seu àmbit.
- Operacions amb aplicacions informàtiques del seu àmbit, pròpies o externes, per a:
 - Realització de tràmits
 - Accés a bases de dades
 - Obtenció o remissió de dades als diferents organismes.
- Així com realització de consultes de pàgines web per a la recerca d'informació específica del seu àmbit.
- Qualsevol altra, equiparable a les anteriors, que se li encomani.



TERCERA.- REQUISITS NECESSARIS QUE HAURAN DE REUNIR LES PERSONES ASPIRANTS

Les persones aspirants hauran d'acreditar els requisits exigits a les bases generals i també els requisits següents:

- a) Estar en possessió del títol de batxiller o tècnic o equivalent o superior. Cas que siguin titulacions obtingudes a l'estranger, s'haurà d'estar en possessió de la credencial que acrediti la seva homologació o, en el seu cas, el corresponent certificat d'equivalència.
- b) Certificat de coneixements de nivell de suficiència C1 de llengua catalana.
- c) Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola: Certificat de coneixements de llengua castellana nivell C1.

QUARTA.- PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS, TERMINI I ADMISSIÓ

A) Presentació de sol·licituds

Les instàncies per a prendre part en aquest procés selectiu es dirigiran a l'II·Im. Sr. alcalde-president de l'Ajuntament de Tarragona i s'hauran de presentar preferentment per Internet (<https://tramits.tarragona.cat/>), mitjançant model instància específica de participació a processos selectius, signada electrònicament amb certificat digital. En cas de no disposar de certificat digital, es pot obtenir identificació i signatura electrònica a través de l'idCAT Mòbil (<https://tramits.tarragona.cat/Ajuda.aspx>).

En cas de no tenir mitjans electrònics per fer la tramitació, les sol·licituds es poden presentar, en hores d'oficina, al Registre General de l'Ajuntament de Tarragona, oficines de l'OMAC.

Les instàncies també es podran presentar en la forma determinada a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques. A la instància la persona aspirant haurà de manifestar que reuneix totes i cadascuna de les condicions exigides en aquestes bases de la plaça a la qual es presenta (referent sempre a la data d'expiració del termini assenyalat per a la seva presentació) i que es compromet, en cas d'ésser proposat/da per al corresponent nomenament, a prestar jurament o promesa d'acord amb el que estableix el Text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre.

Juntament amb la sol·licitud és necessari adjuntar:

1. Titulació d'accés a la convocatòria.
2. Acreditació d'haver abonat la taxa de drets d'examen, o documents que justifiquin el dret a la quota zero, si fos el cas.
3. Relació de mèrits, segons model normalitzat degudament emplenada i signada.
4. Acreditació documental dels mèrits al·legats.

La valoració dels serveis prestats en l'àmbit d'una administració pública, en virtut d'un nomenament o d'un contracte laboral, es farà a través de la certificació de la Secretaria o de l'òrgan competent en matèria de personal de l'administració corresponent dels serveis prestats en l'òrgan públic corresponent, en la qual hi haurà de constar de forma clara i expressa el càrrec de l'òrgan que té la competència per expedir el certificat o el de l'òrgan en qui delegui i el grup, el règim jurídic, l'especialitat de les funcions, la jornada desenvolupada i el període concret de prestació dels serveis. Als efectes esmentats, no es



consideraran serveis prestats en l'àmbit d'una administració pública aquells que es prestin mitjançant empreses concessionàries o subcontractades per la mateixa. Els serveis prestats a les administracions públiques en qualitat de personal eventual no es valoren.

5. En el seu cas, certificat de nivell de suficiència C1 de llengua catalana, mitjançant el certificat de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya, o un d'equivalent o superior, als efectes de l'exempció de la realització de la prova de coneixements de llengua catalana establerta a la Base 7a.

Les persones aspirants que indiquin en la sol·licitud haver superat la prova o l'exercici de caràcter obligatori i eliminadori, del nivell de català que determina la Base 7^a d'aquestes bases, en altres processos selectius convocats per l'Ajuntament de Tarragona, restaran exemptes d'acreditar els coneixements de llengua catalana.

B) Termini

El termini de presentació d'instàncies s'obrirà al dia següent de la publicació de l'anunci d'aquesta convocatòria a la seu electrònica de l'Ajuntament.

El termini per a presentar les instàncies sol·licitant prendre part en aquest procés selectiu comptarà des de la publicació de la convocatòria corresponent al DOGC o al BOE, fins a 20 dies hàbils a partir de l'endemà de la darrera publicació.

C) Admissió

Un cop finalitzat el termini de presentació d'instàncies, l'Alcaldia o el/la conseller/a delegat/da dictarà una resolució per la qual aprovaran la relació provisional de persones aspirants admeses i excloses i la relació provisional de persones aspirants admeses i excloses provisionalment exemptes de fer la prova de coneixements de llengua catalana, la qual s'exposarà a la seu electrònica de l'Ajuntament, a efectes de reclamacions.

En qualsevol cas, i a fi d'evitar errors i, en cas de produir-se'n, de possibilitar la seva esmena dins del termini i en la forma escaient, les persones participants comprovaran fefaentment, no només que no figuren a la llista d'excloses, sinó que, a més, els seus noms figuren a la llista d'admeses.

Les persones aspirants disposaran d'un termini de 10 dies, comptats a partir de l'endemà de la publicació de l'anunci esmentat, per a presentar possibles reclamacions adreçades a esmenar els defectes que s'hagin pogut produir en la llista provisional de persones aspirants admeses i excloses, o per adjuntar la documentació requerida per la convocatòria.

Les persones que no presentin la documentació especificada, i també les que no compleixin els requisits necessaris, no podran ser admeses, quedaran anul·lades les seves actuacions i restaran excloses del procés selectiu, sens perjudici de les responsabilitats en què hagin pogut incórrer.

D'acord amb el que disposa l'article 45 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, amb la publicació dels anuncis esmentats a la seu electrònica de l'Ajuntament es considerarà realitzada la notificació oportuna a les persones interessades i s'indicaran els terminis a efectes de possibles reclamacions o recursos.



La persona aspirant que acrediti documentalment d'acord com s'estableix a la base 6.2.B) de les bases generals que posseeix el nivell requerit restarà exempta de la realització de l'exercici de coneixements de llengua catalana i aquesta acreditació es podrà realitzar fins el mateix dia de l'exercici.

La prova es qualificarà com a apte/a o no apte/a. Les persones que obtinguin la qualificació de no apta seran eliminades del procés selectiu.

b) Prova de coneixements de llengua castellana. (Exclusivament per a les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola, i que no han estat declarades exemptes)

La prova consistirà en la realització d'una redacció de 200 paraules, com a mínim, i a mantenir una conversa amb les persones assessores especialistes designades pel Tribunal.

El temps per a la realització d'aquesta prova no podrà ser superior a 45 minuts per a la primera part i 15 minuts per a la segona.

La persona aspirant que acrediti documentalment d'acord com s'estableix a la base 6.2.C) de les bases generals que posseeix el nivell requerit restarà exempta de la realització de l'exercici de coneixements de llengua castellana i aquesta acreditació es podrà realitzar fins el mateix dia de l'exercici.

La qualificació de la prova serà d'apte o no apte. Les persones aspirants que obtinguin la qualificació de no apte en aquest exercici quedaran eliminades del procés selectiu.

Segon exercici. Prova teòrica (màxim 10 punts)

Consistirà en respondre per escrit, en un període màxim d'una hora, un qüestionari de 20 preguntes amb quatre respostes alternatives, de les quals només una és correcta, sobre el contingut del temari general que figura a l'annex. Es preveuran 3 preguntes addicionals de reserva que seran valorades en el cas que s'anul·li alguna de les 20 anteriors.

Es qualificarà amb 0,5 punts cada resposta correcta i amb -0,2 punts cada resposta incorrecta. Les preguntes sense resposta o amb més d'una resposta per part de les persones aspirants no seran tingudes en compte. En cas que s'acordés l'anul·lació d'alguna pregunta per incorrecció en el seu plantejament, incorrecció de totes les respostes plantejades o correcció de més d'una s'inclourà, als efectes del càlcul de la qualificació resultant, la primera de les preguntes de reserva i així successivament.

La qualificació de l'exercici serà de 0 a 10 punts. Les persones aspirants que no assoleixin com a mínim 5 punts en aquesta prova quedaran eliminades del procés selectiu.

Tercer exercici. Prova pràctica (màxim 20 punts)

Consistirà en la resolució d'un supòsit pràctic a escollir entre dos proposats pel tribunal, relacionats amb les funcions, atribucions i comeses pròpies de la plaça objecte de la convocatòria, i relacionats amb les matèries compreses en el temari específic, quedant a judici del tribunal el seu contingut i característiques.

La durada màxima de l'exercici serà de 2 hores.

Per valorar aquest exercici es tindrà en compte:



- Fins a un 10% de la valoració total, la claredat en l'exposició i la utilització d'un llenguatge correcte.
- Fins a un 20% de la valoració total, el coneixement general de la normativa que afecta la resolució del cas.
- Fins a un 20% de la valoració total, l'argumentació i justificació de les solucions aportades.
- Fins a un 50 % de la valoració total, la correcció i l'adequació de la resposta.

La qualificació del total de l'exercici serà fins un màxim de **20 punts**.

Les persones aspirants que no obtinguin un mínim de 10 punts en la puntuació d'aquest exercici quedaran eliminades del procés selectiu, però podran formar part de la borsa de treball prevista en l'apartat vuitè d'aquestes bases.

7.2. Fase concurs

La puntuació de la fase de concurs serà, com a màxim, de 12 punts, i no tindrà caràcter eliminatori.

Els cursos de formació i perfeccionament que documentalment no acreditin les hores de durada seran valorats com els de menys de 20 hores de durada.

Barem

1. Antiguitat (màxim 6 punts):

Es valoraran els serveis prestats, al grup C o superior, a qualsevol Administració pública, desenvolupant funcions descrites a la base segona.

a) Per cada any complet de serveis prestats en Ajuntaments o organismes autònoms municipals: 1 punt.

b) Per cada any complet de serveis prestats en qualsevol altra Administració pública: 0,50 punts

Els períodes de treball inferiors a l'any es valoraran en la part proporcional al temps de servei prestat. En cas de prestació de serveis en règim de compatibilitat, únicament es valoraran els serveis prestats en l'activitat principal.

2.- Formació i perfeccionament (màxim 6 punts)

2.1. Pels cursos de formació i perfeccionament, tant realitzats com seguits a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya o altres institucions o empreses que tinguin relació directa amb la plaça a proveir, **fins a 3 punts**, en funció de la durada del curs i de l'aprofitament o qualificació final, segons el següent detall:

- 0,75 punts per postgrau.
- 0,50 punts els cursos de 100 hores de durada o més.
- 0,40 punts els de 40 h. o més i fins menys de 100 h. de durada i que acreditin aprofitament o qualificació final.
- 0,25 punts els de 40 h. o més i fins menys de 100 h. de durada i que només acreditin l'assistència.
- 0,20 punts els de 20 h. o més i fins menys de 40 h. de durada i que acreditin aprofitament o qualificació final.
- 0,10 punts els de 20 h. o més i fins menys de 40 h. de durada i que només acreditin l'assistència.
- 0,05 punts els de menys de 20 h. de durada.



En el cas d'estudis universitaris incomplets que tinguin relació directa amb la plaça a proveir:

- 0,32 punts per cada 48 crèdits superats necessaris per a l'obtenció de la titulació de grau.
- 0,40 punts per cada curs complet de carrera universitària.

2.2.- Titulacions acadèmiques (màxim 2 punts)

Per les titulacions acadèmiques, diferents de l'exigida per a prendre part en el procés selectiu, que tinguin relació directa amb la plaça a proveir, segons el següent detall:

- 2 punts per mestratges
- 1,6 punts per llicenciatura, diplomatura o grau universitari

2.3.- Coneixements de llengua catalana (màxim 0,5 punts)

Es valoren els certificats de llengua catalana de la Direcció General de Política Lingüística o alguna de les titulacions equivalents d'acord amb el Decret 152/2001, de 29 de maig, sobre avaluació i certificació de coneixements de català (modificat pel Decret 3/2014, de 7 de gener de 2014), i l'Ordre VCP/491/2009, de 12 de novembre, per la qual es refonen i actualitzen els títols, diplomes i certificats equivalents als certificats de coneixement de català de la Direcció General de Política Lingüística (modificada parcialment per l'ordre VCP/233/2010, de 12 d'abril):

- 0,5 punts pel Certificat de nivell superior de català C2

2.4.- Formació específica en ofimàtica i tecnologies de la informació i la comunicació, segons el barem següent i fins un **màxim de 0,5 punts**:

- 0,15 punts pel certificat de Nivell bàsic d'Actic
- 0,25 punts pel certificat de Nivell mitjà d'Actic
- 0,5 punts pel certificat de Nivell avançat d'Actic

7.3. Període de pràctiques

El període de pràctiques està regulat a la base 15 de les Bases generals.

VUITENA.- BORSA DE TREBALL

8.1.- Les persones aspirants que no hagin estat proposades per al nomenament per manca de plaça passaran a formar part d'una borsa de treball de la plaça objecte de la convocatòria, ordenades per rigorós ordre de puntuació de major a menor, d'acord amb l'establert en l'apartat 14 de les Bases Generals que han de regir els processos selectius, aprovades per aquest Ajuntament.

8.2.- També formaran part de la borsa de treball, a continuació de les anteriors, les persones que no hagin superat el tercer exercici, ordenades per ordre de puntuació de major a menor en aquest tercer exercici. En cas d'empat, es dirimirà segons la major puntuació en el segon exercici.

8.3.- També formaran part de la borsa de treball, a continuació de les anteriors, les persones que no hagin superat el segon exercici, ordenades per ordre de puntuació de major a menor en aquest segon exercici. En cas d'empat, es dirimirà segons la major puntuació en el barem de mèrits. En cas de persistir l'empat, es dirimirà segons la major puntuació en l'apartat 1 del barem



8.4.- S'estableix una vigència per aquesta borsa de treball de dos anys, a comptar a partir de l'endemà de la publicació de l'anunci de la resolució que aprova l'ordre de la borsa, ordenada per rigorós ordre de puntuació obtinguda pels aspirants en el procés selectiu.

8.5.- La vigència de la borsa podrà ser prorrogada per necessitats de personal del servei, sempre que existeixin raons que expressament ho justifiquin.

NOVENA.- GESTIÓ DE LA BORSA

La gestió de la borsa es farà d'acord amb l'establert en el Decret pel qual s'aproven els criteris per gestionar les borses de treball de personal no docent de l'Ajuntament de Tarragona

DESENA.- INCORPORACIÓ A LES PLACES

La incorporació a la plaça, assignació de lloc de treball, presa de possessió i període de pràctiques, s'estarà a allò que preveuen les bases generals.

ONZENA.- IMPUGNACIONS

La convocatòria i aquestes Bases podran ser impugnades per les persones interessades, potestativament, mitjançant recurs de reposició davant l'alcalde en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de l'últim anunci de la convocatòria publicat al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya o al Butlletí Oficial de l'Estat o, directament, recurs contenciós administratiu davant la secció contenciosa administrativa del Tribunal d'Instància de Tarragona, en el termini de dos mesos comptats, també, des de l'endemà de la data de la publicació de l'últim anunci de la convocatòria al DOGC o al BOE, de conformitat amb el que disposen els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i els articles 8, 14, 25 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la jurisdicció contenciosa administrativa, sens perjudici de poder exercitar qualsevol altre recurs que s'estimi procedent.

Contra els actes administratius que es derivin de l'actuació del tribunal qualificador, les persones interessades podran interposar recurs d'alçada davant l'alcaldia en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la data de la seva publicació o notificació.



ANNEX: TEMARI

BLOC I. ORGANITZACIÓ DE L'ESTAT I ADMINISTRACIÓ LOCAL.

- 1.- La Constitució Espanyola del 1978: estructura i principis generals. Drets fonamentals.
- 2.- L'organització territorial de l'Estat. Comunitats Autònomes i entitats locals. Especial referència al municipi.
- 3.- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya: estructura i competències.
- 4.- El municipi: concepte, elements i competències. Organització municipal: òrgans necessaris i complementaris
- 5.- Ordenances i reglaments de les entitats locals. Classes. Procediment d'elaboració i aprovació.
- 6.- La població. El padró municipal. Volants i certificats d'empadronament.

BLOC II. DRET ADMINISTRATIU

- 7.- L'acte administratiu: concepte, elements i classes.
- 8.- Notificacions i publicacions.
- 9.- Eficàcia i validesa dels actes administratius.
- 10.- Nul·litat i anul·labilitat.
- 11.- El procediment administratiu: concepte i fases.
- 12.- Drets de les persones interessades.
- 13.- El silenci administratiu.
- 14.- Revisió d'actes en via administrativa. Recursos administratius.

BLOC III. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I TRANSPARÈNCIA

- 15.- Administració electrònica: principis i normativa.
- 16.- Identificació i signatura electrònica.
- 17.- Registres electrònics i arxiu.
- 18.- Notificacions electròniques.
- 19.- Transparència i accés a la informació.
- 20.- Protecció de dades personals.

BLOC IV. FUNCIÓ PÚBLICA

- 21.- El personal al servei de les administracions públiques.
- 22.- Drets i deures dels empleats públics.
- 23.- Règim disciplinari i incompatibilitats.
- 24.- Règim retributiu

BLOC V. HISENDES LOCALS

- 25.- Recursos de les hisendes locals.
- 26.- Els tributs locals. Els preus públics.
- 27.- El pressupost local: elaboració i execució.
- 28.- Fases d'execució de la despesa.



29.- La funció interventora. Control intern i fiscalització.

BLOC VI. CONTRACTACIÓ

30.- Contractes del sector públic: concepte, tipus i elements.

31.- Procediments de contractació.

32.- Execució i modificació de contractes.

BLOC VII. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

33.- Atenció a la ciutadania: principis de qualitat.

34.- Drets de la ciutadania en les relacions amb l'Administració.

35.- Comunicació interpersonal i habilitats socials.

36.- Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

37.- Atenció presencial, telefònica i telemàtica.

BLOC VIII. MATÈRIES TRANSVERSALS

38.- La Igualtat d'oportunitats. Principis d'igualtat. Estratègies per a desenvolupar la Igualtat d'oportunitats. Accions positives.

39.- Riscos laborals associats als treballs administratius i a l'atenció a la ciutadania: prevenció.

40.- El Reglament d'ús de la llengua catalana a l'Ajuntament de Tarragona.

