

RÚBRICA - BLOC A

Temps total del bloc: 30 minuts per a totes les preguntes —20 titulars + 3 de reserva—

Cal triar una sola opció de resposta, que es puntuarà entre 0 a 0,3 per pregunta.

1. En la teva ruta de repartiment, entregues una providència de constrenyiment molt tècnica a una persona gran. La llegeix i, espantada, et diu: «Em prendran la casa per no haver pagat?». Què fas?

- a) Li dius que no pateixi, que deu ser un error de l'Ajuntament i que no li prendran la casa. (0,2 punts)
- b) Li expliques en paraules planeres que això forma part d'un procediment i li anotes on i en quin horari ha d'anar a Recaptació a demanar informació. (0,3 punts)
- c) Li dius que tu no portes l'expedient i li assenyaales el telèfon d'informació del peu del document. (0,1 punts)
- d) Li dius que has de seguir la ruta, que signi i que ja li ho llegirà algun familiar. (0 punts)

2. Arribes a un bloc de pisos per fer un primer intent de notificació, però en la documentació en paper que portes, tens el nom de l'interessat però l'adreça és incompleta (només el número de carrer, no el pis) i el nom no consta a cap bústia. Què fas abans de marxar del lloc?

- a) Piques a totes les portes de l'edifici, una a una, fins que algú et digui on viu. (0,2 punts)
- b) Com que les dades no estan bé, retornes el document de seguida marcant «adreça incompleta» i no perds temps de ruta. (0,1 punts)
- c) Deixes la notificació sota la porta de l'entrada general de l'edifici. (0 punts)
- d) Abans de retornar-ho, ho comproves pels rètols de les bústies o la porteria, sense dir a ningú a qui busques. (0,3 punts)

3. Estàs a consergeria i s'acosta una persona gran amb mobilitat reduïda, desorientada, que busca un tràmit i li costa moure's per l'edifici. Què fas?

- a) Li expliques on ha d'anar, comproves que ho ha entès i, si cal, l'acompanyes fins a l'ascensor. (0,3 punts)
- b) Li indiques de paraula el número de despatx i la planta, i continues amb la teva feina. (0,1 punts)
- c) Li dius que tu només estàs a la consergeria i que ho preguntis a l'oficina d'informació. (0 punts)
- d) La portes tu mateix, agafant-la pel braç, fins al despatx sense preguntar-li. (0,2 punts)

4. Un ciutadà arriba a consergeria un minut abans de tancar, desesperat per lliurar un recurs que caduca avui. Sabent que el sistema de registre municipal encara permet introduir dades, què fas?

- a) Li dius que ja és l'hora de tancar, però que pot fer el tràmit electrònic abans que acabi el dia. (0,1 punts)
- b) Li agafes el document, però no el registres i li dius que ja ho faràs demà.
(0,2 punts)
- c) Reculls el document garantint que l'entrada queda datada avui, tot i ser l'hora de tancar. (0,3 punts)
- d) L'atens de mala gana, queixant-te del teu horari, però li reculls el document.
(0 punts)

5. Estàs a consergeria i una persona sorda o amb forta pèrdua auditiva s'apropa a demanar orientació sobre a quin departament ha d'anar. Què fas?

- a) Intentes parlar-li a un volum més alt del normal i de manera molt pausada perquè et pugui entendre. (0,2 punts)
- a) Li parles mirant-la directament a la cara, vocalitzant bé i sense moure't, i utilitzes un paper o la pantalla per escriure el nom del departament. (0,3 punts)
- b) Li indiques amb gestos molt marcats i assenyalant els rètols de la paret on pot trobar la informació per tal que es pugui orientar ella mateixa. (0 punts)
- c) Avides un company per comprovar si hi ha algun protocol o intèrpret disponible abans de continuar intentant comunicar-te amb ella pel teu compte. (0,1 punts)

6. Vas amb retard en la ruta de notificacions al carrer. Una ciutadana triga a trobar el DNI i et comença a fer moltes preguntes tècniques sobre el fons de l'expedient que s'escapen de les teves funcions, allargant l'entrega. Què fas?

- a) Intentes respondre el que saps sobre el tema per deixar-la tranquil·la i, per anar més ràpid, li demanes que et dicti el número de DNI de memòria sense esperar que trobi la targeta física. (0 punts)
- b) Rebaixes la seva preocupació dient-li que no pateixi pels detalls tècnics, que el més important ara mateix és recollir el document i que ja tindrà temps de mirar-s'ho a casa amb calma. (0,2 punts)
- c) Li demanes educadament que es limiti a facilitar-te el DNI per poder tancar el lliurament, indicant-li que tu només fas el repartiment i no pot resoldre aquestes consultes. (0,1 punts)
- d) L'escoltes amablement, soluciones el tràmit de la signatura mentre ella busca el document i li expliques on o a qui s'ha d'adreçar per resoldre aquests dubtes tan específics. (0,3 punts)

7. Mentre revises la documentació a la teva oficina abans de sortir de ruta, detectes que un altre departament ha comès un error greu i recurrent en les adreces d'unes resolucions que t'han donat per repartir avui. Què fas comunicativament?

- a) Vas al cap d'aquell departament i li retreus l'error perquè és recurrent i demanes respecte per la feina dels notificadors. (0 punts)
- b) Els reparteixes igualment i, com que l'adreça està malament, els tornes marcant «Desconegut». (0,1 punts)
- c) Separes els documents erronis i, seguint canals habituals, avises l'interlocutor d'aquell departament abans de sortir, perquè els reimprimeixin a temps. (0,3 punts)
- d) Els deixes a la safata i l'endemà envies un correu informant del problema. (0,2 punts)

8. Lliures una notificació a la persona interessada, la qual admet, amb naturalitat, que llegeix amb dificultat i no entén el text del document. Què fas?

- a) Li lliures el document i li indiques que vagi presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) perquè un gestor especialitzat li expliqui l'expedient amb total seguretat. (0,1 punts)
- b) Li expliques de manera planera de què tracta el document, el termini que té per actuar i què passarà si no ho fa, i li demanes que et repeteixi els passos a seguir per assegurar-te que ho ha entès. (0,3 punts)
- c) T'atures uns minuts per llegir-li sencer i a poc a poc el text de la diligència i els articles administratius del darrere de la notificació, per garantir que s'ha complert el principi de publicitat. (0,2 punts)
- d) Li preguntes si hi ha algun familiar o veí de confiança a casa per explicar-los el document a tots dos, o li demanes el telèfon d'un tutor per deixar constància a la bústia que s'ha fet un avís assistit. (0 punts)

9. Piques en un domicili i t'obre un ciutadà que té un gos gran agressiu bordant i saltant. No el lliga i somriu dient: «Tranquil, que només mossega els de l'Ajuntament».

- a) Adverteixes que el gos no pot estar deslligat i marxés sense lliurar res. (0,1 punts)
- b) Esperes a fora fins que lliga el gos, per tal de poder fer l'entrega. (0,3 punts)
- c) Intentes calmar el gos perquè s'hi acostumi i et conegui, per tal de poder fer l'entrega. (0,2 punts)
- d) Deixes el document a l'entrada, sense signatura, i marxés de pressa per evitar el gos. (0 punts)

10. Notifiques l'enderroc d'unes obres a un ciutadà al seu domicili. S'altera molt, es nega a signar i et comença a gravar amb el mòbil a la cara cridant: «Això és un abús, us gravaré i ho penjaré a internet!». Sabent que has de registrar la negativa a la PDA i marxar, com reaccions durant l'enregistrament?

- a) Li demanes amb fermesa que abaixi el mòbil i l'adverteixes que és un delictes penal gravar un empleat públic sense el seu consentiment. (0,1 punts)
- b) Ignores el dispositiu, mantens un to de veu pausat i t'enfoques exclusivament a tancar el tràmit formalment. (0,3 punts)
- c) Li permets que et gravi per evitar que s'enfadi més. (0,2 punts)
- d) Li contestes que s'està equivocant de persona, que tu només ets un treballador que compleix ordres i que la culpa és dels polítics. (0 punts)

11. Per un error en la ruta, lliures per equivocació un sobre oficial tancat a un veí que no és el destinatari. En adonar-se de l'error immediatament, el veí afectat surt al mig del carrer i t'ho retreu cridant que ets un/a incompetent i que posarà una queixa.

- a) Li contestes, apujant el to, que tothom pot equivocar-se i que no has d'aguantar crits. (0 punts)
- b) No dius res, l'ignores i marxas a pas ràpid per evitar l'enfrontament. (0,1 punts)
- c) Admets l'error sense sentir-te atacat/da, li demanes disculpes i corregeixes el lliurament de seguida. (0,3 punts)
- d) Li dones la raó, explicant la quantitat de feina que tens i l'estrès que tens. (0,2 punts)

12. És l'enèsima porta del dia, vas tard i un ciutadà et fa esperar i et parla amb to desagradable sense motiu aparent.

- a) Acceptes el cansament, mantens la calma i fas la feina amb educació, sense entrar al seu joc. (0,3 punts)
- b) Fas el tràmit de pressa i en silenci, limitant-te al mínim necessari per acabar ràpid i marxar. (0,1 punts)
- c) Li demanes respecte de manera ferma abans de continuar, deixant clar que tu només fas la teva feina. (0 punts)
- d) Intentes ser amable i empàtic per rebaixar la seva tensió i millorar l'ambient. (0,2 punts)

13. Vas a lliurar una notificació de sanció a un domicili. El destinatari obre la porta de manera molt agressiva i, abans que puguis parlar, crida demanant que el deixis en pau i amenaça amb tancar-te la porta als nassos. Com gestiones la situació per rebaixar l'hostilitat sense perdre el control de la interacció?

- a) Mantens la posició amb fermesa, utilitzes un to de veu seriós i li recordes que està davant d'un funcionari públic en exercici de les seves funcions per tal de fer-lo regular. (0 punts)
- b) Fas un pas enrere per respectar el seu espai, adoptes un to de veu pausat i valides la seva frustració: «Veig que està molest; l'únic que vull és explicar-li de què es tracta de manera ràpida perquè pugui decidir què fer». (0,3 punts)
- c) Adoptes una actitud completament neutra i silenciosa, esperant que acabi de desfogar-se sense fer cap gest ni intervenir fins que es calmi per si sol. (0,1 punts)
- d) Intentes rebaixar la tensió amb un comentari informal i proper que demostrï empatia —com ara «tots tenim un mal dia»— per sintonitzar amb el seu estat d'ànim. (0,2 punts)

14. Estàs en un taulell d'atenció i dos usuàries que esperen torn comencen a discutir fortament per qui anava abans, faltant-se al respecte.

- a) Intervens immediatament des del taulell demanant silenci amb veu ferma i, sense entrar a debatre qui té raó, els indiques que fins que no s'aturin els crits i es mantingui el respecte no es reprendrà el servei per a ningú. (0,3 punts)
- b) T'aixeques del taulell per aproximar-te físicament a elles, demanes que es calmin i intentes fer de mediador comprovant els tiquets o l'ordre d'arribada per decidir qui té la raó. (0,2 punts)
- c) Demanes discretament a un company del taulell del costat o al teu supervisor que intervingui per parlar amb una de les parts, mentre tu responsabilitzes l'altra per dividir el conflicte. (0,1 punts)
- d) Fas veure que no t'adones de la discussió personal i respons amb un to de veu alt i autoritari cridant el número del següent torn per obligar-les a callar per la via dels fets. (0 punts)

15. Notifiques en mà a un local comercial. El propietari, visiblement estressat, agafa el paper, l'arruga i el tira a terra cridant davant de clients que sou uns lladres, negant-se del tot a signar. Com actues?

- a) No t'ho prens personalment, deixes que es desfogui, anotes que has fet el lliurament i que hi ha hagut una incidència i marxes del local tranquil·lament.
(0,3 punts)
- b) Et justifiques dient-li que és la teva feina i compleixes les instruccions rebudes.
(0,2 punts)
- c) L'amenaces amb trucar la guàrdia urbana per faltar al respecte a un/a empleat/da públic/a. (0 punts)
- d) Apuntes la negativa a signar, ofès, i li deixes una altra còpia de cop sobre el taulell.
(0,1 punts)

16. En tornar a l'oficina, un company de feina es dirigeix a tu de manera molt alterada i t'acusa davant d'altres de no haver fet bé el teu tram de lliuraments perquè li han reassignat incidències que eren teves. Com gestionas aquesta situació amb el company?

- a) L'escoltes de manera activa mantenint el control, esperes que acabi d'exposar la seva queixa i, sense entrar en provocacions pel seu to, li proposes contrastar les dades de les entregues junts per aclarir l'origen de l'error. (0,3 punts)
- b) És intolerable, vas directe al cap a denunciar aquest comportament ja que és la seva responsabilitat gestionar-ho. (0,1 punts)
- c) Li respons que abans de llançar acusacions en públic s'hauria de mirar els seus propis errors de repartiment, ja que tu has complert estrictament amb la teva planificació. (0 punts)
- d) Rebaixes la tensió immediatament disculpant-te per la molèstia causada i agafes els documents directament per revisar-los tu sol, evitant així allargar la discussió a l'oficina. (0,2 punts)

17. Et dirigeixes en català a una persona estrangera per notificar-li un acte. Veus clarament que no entén el procediment ni la terminologia i es mostra confusa i nerviosa. Què fas?

- a) Continues en català, més a poc a poc, perquè has de garantir-ne l'ús. (0,1 punts)
- b) Canvies de cop al castellà col·loquial, segur que així t'entendrà. (0 punts)
- c) Li preguntes en quina llengua entén millor un document legal i adaptes l'explicació.
(0,3 punts)
- d) Li dones el document i li dius on és l'Oficina d'Atenció Ciutadana perquè busqui ajuda. (0,2 punts)

18. Un conegut del barri t'aborda pel carrer durant la teva jornada i et demana, com a favor personal, que li avancis informació confidencial d'una notificació que ha de rebre i va a nom seu. Què fas?

- a) Li fas el favor, ja que és una feina que hauries de fer igualment d'aquí uns dies. (0 punts)
- b) Li dius que ara no pots, però que ja miraràs de fer-li el favor un altre dia. (0,2 punts)
- c) Li expliques que no pots de manera educada. (0,3 punts)
- d) Li dius que no pots sense donar-li més explicacions. (0,1 punts)

19. Demanes per «Enric Pons» al domicili. T'obre una dona que t'indica ser ella la destinatària i t'explica que és una dona trans i que el seu nom sentit és «Marta Pons».

- a) L'avisas educadament que, mentre no canviï el DNI, legalment l'has de tractar com a «Enric». (0,1 punts)
- b) T'hi adreces educadament pel nom sentit amb naturalitat i comproves el DNI de manera discreta. (0,3 punts)
- c) Ratlles a bolígraf el nom de la documentació oficial. (0 punts)
- d) Optes per no dir cap nom ni pronom i li demanes que signi ràpid per evitar una situació incòmoda. (0,2 punts)

20. Una companya et demana que utilitzis llenguatge no sexista en un correu dirigit al personal. Com actues?

- a) Utilitzes el terme «Avís als treballadors» i li dius que és llenguatge genèric i que no passa res. (0,1 punts)
- b) Uses fórmules neutres («Avís al personal»). (0,3 punts)
- c) Li dius que si, però per comoditat i pressa acabes usant el masculí genèric per què ja tenies el correu redactat. (0 punts)
- d) Dupliques sempre les formes («treballadors i treballadores»), sense usar les formes neutres o col·lectives. (0,2 punts)

PREGUNTES DE RESERVA

21. R-A1. A consergeria s'acumula una cua i la gent comença a queixar-se en veu alta.

- a) T'adreces al grup amb calma, informes del temps d'espera i de l'ordre del torn, i agilites el que pots. (0,3 punts)
- b) Ignores la cua i continues al teu ritme. (0,1 punts)
- c) Crides que tinguin paciència. (0 punts)
- d) Atens més de pressa, però sense informar ningú, i la gent es queda desorientada. (0,2 punts)

22. R-A2. Mentre fas les teves tasques al taulell d'atenció, un ciutadà s'encara fortament amb el teu company per un malentès i veus que tots dos s'estan acalorant. Què fas?

- a) Et poses de part del company sense escoltar. (0,2 punts)
- b) Has de fer un crit perquè tots dos callin. (0 punts)
- c) Deixes que ho resolguin sols, perquè no és cosa teva. (0,1 punts)
- d) Intervens amb calma, escoltes les dues parts i els reconduïxes cap a una solució. (0,3 punts)

23. R-A3. Durant la ruta et trobes un sobre oficial tancat i veus que és d'un altre departament, caigut a terra i brut.

- a) L'agafes i el portes a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de seguida. (0,2 punts)
- b) L'agafes i el retornes al departament responsable. (0,3 punts)
- c) No fas res, està brut i segur que ja no té validesa. (0,1 punts)
- d) L'obres per llegir el contingut i valorar el que s'ha de fer. (0 punts)