



DNI: _____

Procés selectiu borsa auxiliars administratius/ives - recepcionista
Test teòric-pràctic
Data: 26 de maig de 2026

**Prova teòrica-pràctica corresponent al procés selectiu mitjançant concurs oposició
per la constitució d'una borsa d'auxiliars administratius/ives - recepcionista**

CODI 199513C

Instruccions:

No giri aquest full fins que se li indiqui.

- El DNI s'ha de deixar sobre la taula per tal de poder ser identificats en qualsevol moment pels membres del tribunal.
- A sobre de la taula només hi ha d'haver el DNI, llapis, bolígraf i goma per esborrar.
- Els telèfons mòbils no es poden utilitzar i han d'estar desconnectats durant la prova.
- Aquest primer exercici (test teòric-pràctic) té caràcter obligatori i no eliminatori i serà qualificada de 0 a 10 punts.
- La prova consisteix en donar resposta a un qüestionari de 40 preguntes amb 4 opcions de resposta (a, b, c, i d) més 5 preguntes que són de reserva, que trobareu al final del qüestionari, per possibles anul·lacions. En cas d'anul·lar-se alguna de les preguntes, es consideraran les de reserva.
- Només una de les respostes serà correcta.
- Totes les respostes correctes tenen el mateix valor. Les respostes errònies descomptaran una quarta part del valor d'una resposta correcta i les respostes en blanc no restaran puntuació.
- Us avisarem quan faltin 10 minuts per acabar el temps estimat d'aquest exercici.
- La durada estimada d'aquest exercici és de **60** minuts, inclòs el temps de lectura de les instruccions.
- Podeu fer les anotacions que considereu en aquest full, però l'haureu de lliurar juntament amb el full de respostes.



TEST: 10 punts

1. A la recepció s'ha presentat un ciutadà molt molestat per causa d'uns fets responsabilitat de l'Ajuntament. En la conversa el ciutadà ha anat pujant el to del seu enuig fins al punt de posar-se agressiu. Com consideres que cal respondre a aquest tipus de situacions?

- a) Amb la mateixa agressivitat que les persones mostren per tal que baixin el seu to
- b) Amb calma i intentant explicar-los els fets i raonaments per tal que ens entenguin**
- c) Dient-los de forma repetitiva que es tranquil·litzin
- d) Deixant-los que continuïn cridant, fent que no els escoltem i esperant el moment de calma per poder intervenir.

2. En la relació diària amb la ciutadania, l'assertivitat ...

- a) Permet exercir poder i autoritat sense abusar-ne**
- b) És un estil de comunicació que pot resultar agressiu
- c) Permet manifestar les opinions del ciutadà
- d) Totes les respostes són correctes

3. Un ciutadà s'adreça a la recepció per preguntar on pot trobar la informació de la convocatòria d'ajuts de menjador escolar i llibres d'enguany, què faries?

- a) L'adreço al portal de transparència de l'Ajuntament on hi trobarà tota la informació
- b) L'adreço al web municipal on trobarà totes les convocatòries
- c) L'adreço a la seu electrònica on, a més, hi podrà fer el tràmit electrònicament**
- d) L'adreço als serveis socials de l'Ajuntament perquè l'informin puntualment

4. El Centre Esportiu Municipal de la Roca del Vallès, es troba ubicat a:

- a) Carrer Catalunya, 18-24.
- b) Carrer Església, s/n.
- c) Carrer Hermenegild Carrera, s/n.**
- d) Carrer Granada, s/n.

5. En relació a les instal·lacions esportives al municipi de la Roca del Vallès, indica la opció correcta:

- a) Disposa de dos camps de futbol municipal, un ubicat a la Torreta i un altre a la Roca poble.
- b) Disposa de tres camps de futbol, ubicats un a cadascun dels tres nuclis de població.**
- c) Al municipi de la Roca del Vallès únicament hi ha un camp de futbol ubicat a la Roca poble.
- d) Al municipi de la Roca del Vallès no hi ha camp de futbol municipal.



6. Quin dels següents són principis de conducta dels empleats públics?

- a) Prioritzar interessos particulars.
- b) Actuar amb objectivitat, integritat, dedicació al servei públic, entre d'altres.**
- c) Delegar sempre les responsabilitats.
- d) Evitar la transparència administrativa.

7. Els empleats públics tenen dret a:

- a) Negar-se a qualsevol instrucció
- b) Compatibilitzar qualsevol activitat privada
- c) La progressió en la carrera professional i promoció interna**
- d) Determinar la seva pròpia retribució

8. Quin dels següents NO és un dret individual exercit col·lectivament?

- a) Negociació col·lectiva
- b) Exercici del dret de vaga
- c) Participació institucional
- d) Percepció del salari**

9. La prevenció de riscos laborals té com a objectiu principal:

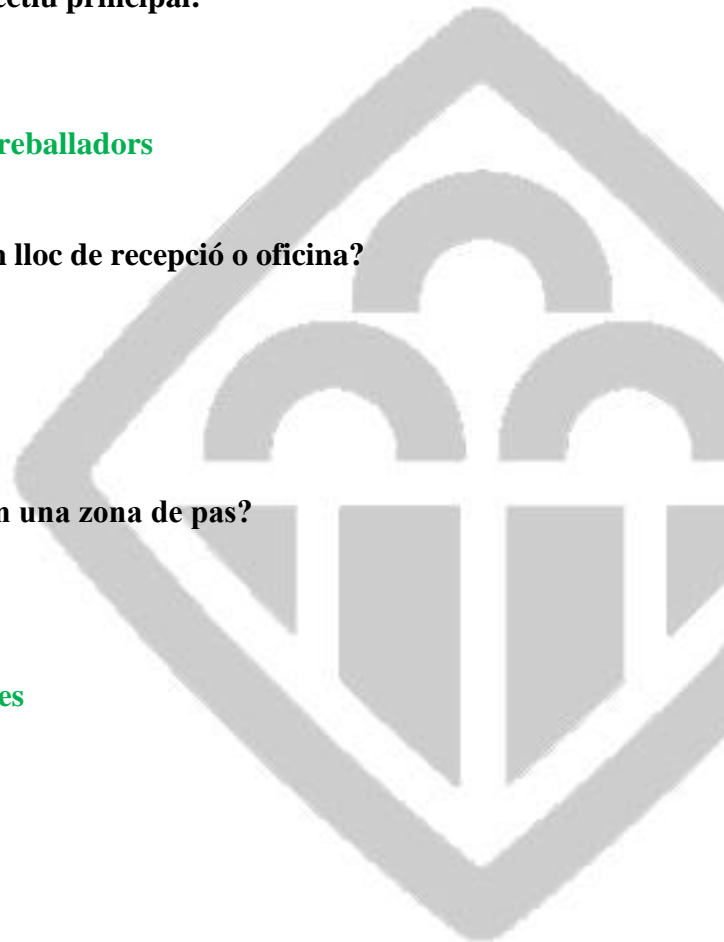
- a) Augmentar la productivitat
- b) Reduir costos laborals
- c) Evitar o reduir els riscos per a la salut dels treballadors**
- d) Controlar els horaris del personal

10. Quin dels següents és un risc habitual en un lloc de recepció o oficina?

- a) Caiguda d'objectes pesants industrials
- b) Explosions químiques
- c) Postures incorrectes davant l'ordinador**
- d) Treball en altura

11. Què s'ha de fer davant un cable pel terra en una zona de pas?

- a) Ignorar-lo
- b) Passar-hi amb cura
- c) Avisar un company
- d) Comunicar-ho o retirar-lo per evitar caigudes**





12. Els treballadors tenen el deure de:

- a) Ignorar les normes de seguretat
- b) Decidir les mesures preventives
- c) Utilitzar correctament els equips i seguir les mesures preventives**
- d) Aplicar només normes voluntàries

13. El dret d'accés a la informació pública permet als ciutadans:

- a) Accedir només a expedients propis
- b) Accedir només amb autorització judicial
- c) Sol·licitar informació pública sense necessitat de justificar interès personal**
- d) Accedir únicament a informació econòmica

14. La informació pública és:

- a) Només documents en paper
- b) Informació interna reservada
- c) Els continguts o documents elaborats o en poder de l'Administració**
- d) Només informació publicada al web

15. Les administracions públiques han d'actuar amb:

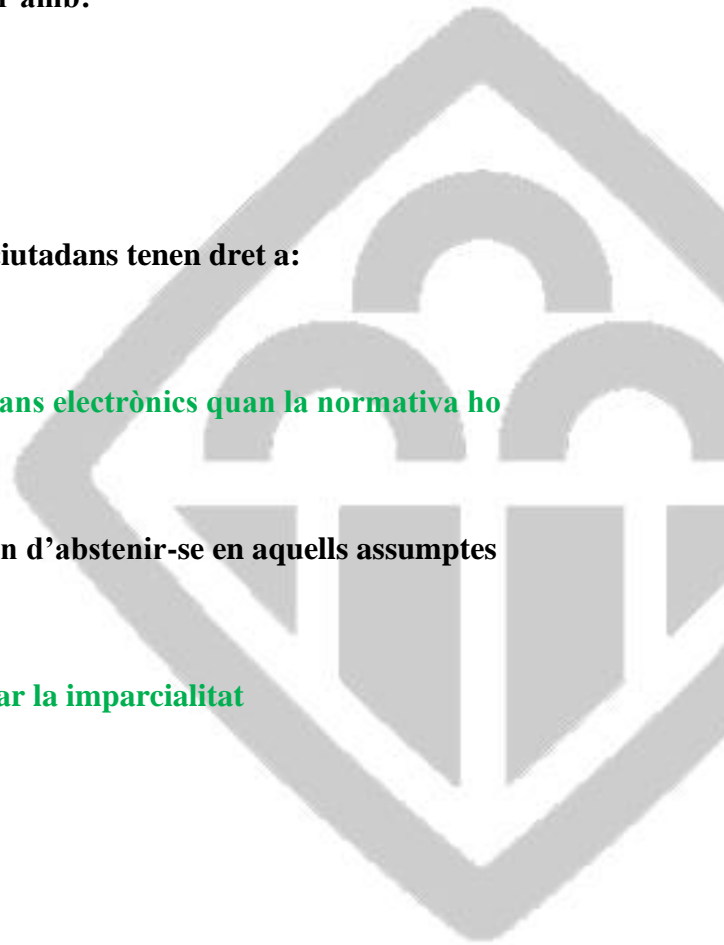
- a) Secretisme administratiu
- b) Discrecionalitat absoluta
- c) Transparència i servei a la ciutadania**
- d) Prioritat interna sobre el ciutadà

16. En relació amb els mitjans electrònics, els ciutadans tenen dret a:

- a) Ser obligats sempre a utilitzar-los
- b) Presentar documents només presencialment
- c) Comunicar-se amb l'Administració per mitjans electrònics quan la normativa ho permeti**
- d) Utilitzar únicament el correu postal

17. Segons el TREBEP, els empleats públics han d'abstenir-se en aquells assumptes en què:

- a) Ho decideixi el ciutadà
- b) Tinguin un interès personal que pugui afectar la imparcialitat**
- c) Ho sol·liciti un company
- d) Existeixi càrrega de treball elevada





18. Els ciutadans tenen dret a conèixer:

- a) Només el resultat final d'un procediment
- b) L'estat de tramitació dels procediments en què són interessats**
- c) Exclusivament els expedients sancionadors
- d) Només la informació publicada al BOE

19. Quin és un dret dels ciutadans en les seves relacions amb l'Administració?

- a) Escollir el funcionari que els atindrà
- b) Exigir resolució immediata sempre
- c) Ser tractats amb respecte i consideració**
- d) Evitar identificar-se davant l'Administració

20. Quin dels següents és un dret individual dels empleats públics?

- a) Desobeir ordres superiors
- b) Rebre formació contínua per a l'actualització professional**
- c) Escollir lliurement horari sense autorització
- d) Decidir les funcions del lloc de treball

21. Per ser considerat veí d'un municipi:

- a) Cal estar empadronat com a tal en el mateix municipi.**
- b) N'hi ha suficient amb la residència habitual en el mateix.
- c) És necessari tenir més de 16 anys.
- d) Cal tenir residència en un municipi amb una antiguitat de 5 anys.

22. Son competències dels municipis catalans:

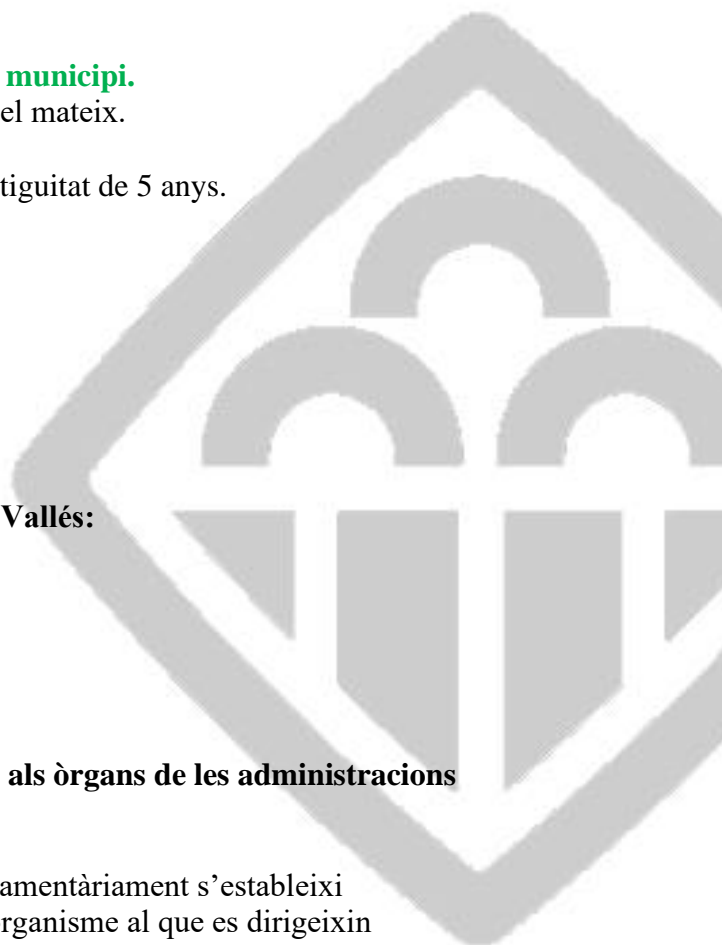
- a) L'organització de l'economia.
- b) La prestació de serveis educatius superiors.
- c) Les activitats i instal·lacions esportives.**
- d) Cap de les anteriors es correcta.

23. Son òrgans de l'Ajuntament de la Roca del Vallès:

- a) El Ple
- b) La Junta de Govern
- c) L'Alcaldia
- d) Totes les anteriors son correctes.**

24. Els documents que els interessats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques podran presentar-se:

- a) A les oficines de correus, en al forma que reglamentàriament s'estableixi
- b) En el registre electrònic de l'administració o organisme al que es dirigeixin





- c) A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger
d) Totes les respostes són correctes.

25. Et trobes a la recepció de l'Ajuntament i veus com una nena de 10 anys ha caigut i està plorant perquè el terra està mullat i ha relliscat. Va acompanyada de la seva mare. Què fas?

- a) Et dirigeixes on està, li preguntes com està i tranquil·litzes la mare i la filla. Avises ambulància.
b) Et dirigeixes on està, tranquil·litzes mare i filla i preguntes com es troba. Si cal, avises 112 o serveis mèdics. Busques la senyal plegable per indicar que el terra és moll.
c) Busques una senyalització per indicar que el terra està mullat. Tranquil·litzes la mare i avises el 112.
d) Avises la persona encarregada de la neteja i li demanes que posi un senyal plegable per indicar que el terra està mullat. Avises el 112 o serveis mèdics.

26. En qualsevol moment del procediment, quan l'administració consideri que alguns dels actes dels interessats no reuneixen els requisits necessaris, ho posarà en el seu coneixement, concedintli un termini per complimentar-los:

- a) De cinc dies
b) De set dies
c) De deu dies
d) De vint dies

27. D'acord amb la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, són elements del municipi?

- a) El territori, la població i l'organització.**
b) El padró d'habitants i el padró fiscal.
c) El numero d'habitants majors de 18 anys.
d) L'organització política i executiva.

28. Quins són alguns dels principis del Codi de Conducta que han de seguir els empleats públics segons l'Article 52 de Text Refós de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic?:

- a) Exclusivitat, opacitat, individualisme, desinterès
b) Objetivitat, integritat, responsabilitat, imparcialitat.
c) Subjecció, rigidesa, favoritisme, secretisme
d) Competitivitat, ignorància, ineficàcia, manca de transparència

29. Un ciutadà s'adreça a la recepció per formular una queixa en relació amb una atenció realitzada per la centraleta. Com atens la situació?

- a) Escolto les raons del ciutadà, li demano disculpes i ofereixo la possibilitat de formalitzar la queixa.**



- b) Li dono cita prèvia perquè presenti instància
- c) Escolto les raons del ciutadà i li dono full de reclamació
- d) Escolto les raons del ciutadà i ho derivo al personal de la centraleta

30. L'expedient administratiu, segons la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

a) És el conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la.

- b) Només el conjunt ordenat de documents.
- c) És el conjunt d'actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

31. Quina d'aquestes actituds pot resultar negativa a l'hora d'atendre una persona a la recepció?

a) Parlar amb veu alta

- b) Escoltar amb interès
- c) Deixar parlar
- d) Confirmar les informacions rebudes

32. Segons l'article 30 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, el càlcul de terminis, sempre que per llei o en el dret de la Unió Europea no s'expressi un altre càlcul, quan els terminis s'assenyalin per dies, estableix que:

- a) S'entén que aquests són naturals.
- b) S'entén que aquests són hàbils, i s'exclouen del càlcul tots els festius.
- c) S'entén que aquests són inhàbils, i s'exclouen del càlcul els diumenges i els declarats festius.
- d) S'entén que aquests són hàbils, i s'exclouen del càlcul els dissabtes, els diumenges i els declarats festius.**

33. En una conversa amb un ciutadà, per a què pot servir reformular o parafrasejar?

- a) Per assegurar que hem comprès bé el seu missatge
- b) Per facilitar que l'interlocutor estigui més receptiu
- c) Per atendre millor el seu problema o demanda
- d) Totes les respostes són correctes**

34. Quin dels següents drets no té la consideració de dret fonamental?

- a) Dret a la llibertat.
- b) Dret a l'honor.
- c) Dret de petició.
- d) Dret a la propietat privada.**



35. L'atenció a la recepció i la centraleta és un treball en equip, però això què vol dir?

- a) Que tothom ha de portar la mateixa càrrega de treball.
- b) Que tothom s'esforça diàriament en donar resposta a les demandes ciutadanes.
- c) Que tothom s'esforça de forma coordinada per un mateix objectiu.**
- d) Totes les respostes són correctes.

36. Qui integra la Junta de Govern Local?:

- a) L'Alcalde/essa i un nombre de regidors no superior al terç del nombre legal d'aquests.**
- b) Un terç del nombre legal del Ple, en el qual s'hi inclou l'Alcalde/essa.
- c) L'Alcalde/essa i un nombre de regidors no superior a la quarta part del nombre legal d'aquests.
- d) Una quarta part del nombre legal del Ple, en el qual s'hi inclou l'Alcalde/essa.

37. Quins d'aquests drets assisteix als ciutadans en la seva relació amb l'administració?:

- a) El dret a una bona administració i uns serveis públics de qualitat
- b) El dret a formular peticions davant de qualsevol institució pública, administració o entitat del sector públic
- c) El dret a tenir a disposició cartes de serveis
- d) Totes les respostes són correctes**

38. Assenyala el supòsit que no constitueixi una notificació infructuosa:

- a) La notificació intentada i no practicada.
- b) El rebuig de la notificació.**
- c) Quan s'ignori el lloc de la notificació.
- d) Quan els interessats siguin desconeguts

39. Quin d'aquests continguts no són d'obligatòria publicació al Portal de Transparència de l'Ajuntament?

- a) Els canals disponibles per a la presentació de queixes, suggeriments i propostes.**
- b) La relació de llocs de treball i el règim retributiu dels empleats públics.
- c) L'organització institucional i l'estructura administrativa.
- d) Les resolucions de rellevància jurídica relatives a procediments administratius de l'àmbit de competència municipal.

40. Estan obligats a relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics:

- a) Les persones físiques.
- b) Els qui representin a una persona física o jurídica.



c) Els qui exerceixin una activitat professional que requereixi col·legiació obligatòria pels tràmits relacionats amb la mateixa.

d) Cap és correcta.

PREGUNTES DE RESERVA

1. Amb caràcter general l'acte administratiu produeix efectes:

a) Des de la seva publicació

b) Des de la data en què es dicti

c) Transcorreguts 20 dies des de que es van dictar

d) Cap de les respostes és correcte

2. En virtut de l'article 41 de la LPACAP, les notificacions es practicaran preferentment:

a) Per la via postal.

b) Telefònicament.

c) Per mitjans electrònics.

d) Pel mitjà més ràpid i econòmic per l'administració.

3. Dedicues gairebé la meitat de la jornada a l'atenció telefònica. Quines són les fases i l'ordre d'aquestes en una atenció telefònica pròpia d'un servei a la ciutadania?

a) Acollida, escolta i tancament.

b) Acollida, escolta, resposta a la trucada, interlocució i tancament.

c) Salutació, detecció de necessitats i resolució de problemes.

d) Acollida, escolta, resolució o traspàs de la trucada i comiat.

4. Quin és el termini de resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública establert amb caràcter general a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern?

a) 2 mesos

b) 10 dies

c) 15 dies

d) 1 mes

5. D'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, aquest es pot iniciar:

a) A sol·licitud de la persona interessada.

b) Per iniciativa de l'Administració mateixa.

c) Només a sol·licitud de la persona interessada.

d) Les respostes A i B són correctes.