

TOKI ADMINISTRAZIOA

3

ADMINISTRACIÓN LOCAL

ANDOAINGO UDALA

Langileria

Herritarren arretako administrari lanpostua betetzeko deialdiaren oinarri espezifikoak onartu eta deialdia egitea.

Andoaingo Tokiko Gobernu Batzarrak, Alkatetzak eskuordeturik, besteak beste, honako erabaki hau hartu zuen 2025/10/10ean egindako batzarrean:

Lehena: Hautapenerako oinarriak onestea, eta Herritarren arretako Administralari lanpostua betetzeko oposizio-lehiaketarako deialdia egitea.

Bigarrena: Deialdi hau eta bere oinarriak Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratzea eta laburpen bat *Estatuko Aldizkari Ofizialean*.

Ebazpen honek amaiera ematen dio administrazio-bideari, eta, haren aurka, interesdunek administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkez dezakete Donostiako Administrazioarekiko Auzietako Epaitegian, iragarki hau argitaratu eta hurrengo egunaren biharamunetik bi hilabeteko epean.

Hala ere, nahi izanez gero eta administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri aurretik, partikularrek berraztertzeke errekkurtsoa aurkez diezaiokete udal honetako alkatetzari, hilabeteko epean, iragarki hau Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratu eta hurrengo egunetik kontatzen hasita. Errekurtsoa aurkeztu eta hilabete-
ra inola jakinarazpenik jasotzen ez bada, ezetsizat joko da.

Berraztertzeke errekkurtsoaren ebazpen espresuaren edo isilpekoaren aurka, administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkeztu ahal izango da Donostiako Epaitegian, jakinarazpena jasotzen den egunaren biharamunetik bi hilabeteko epean, baldin eta ebazpena espresua bada, eta administrazioaren isiltasunaren ondoriozko ustezko ezespenaren aurka, berriz, hura aurkezten den egunaren biharamunetik 7 hilabeteko epean.

Berraztertzeke errekkurtsoa aurkeztea erabakitzen bada, ezin-
go da administrazioarekiko auzi-errekurtsorik aurkeztu, beren-
bereg i ebatzi arte edo isiltasunez ezetsi arte.

Andoain, 2025eko urriaren 13a.—Andoni Alvarez Lete, alka-
tea. (7145)

Atariko administrari lanpostua betetzeko deialdiaren oinarri espezifikoak.

Lehena. Deialdiaren xedea.

Deialdi honen xedea da, lehiaketa-oposizio libre bidez, Atariko (Herritarren Arreta Zerbitzua) administrari lanpostua betetzea.

Lanpostua 2022ko enplegu publikoaren eskaintzan sartuta dago, Tokiko Gobernu Batzarrak 2022ko azaroaren 11n eta 2022ko azaroaren 18an 219 zenbakiko Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratutakoa, txanda irekiaren bidez betetzeko.

Hautaketa-sistema oposizio-lehiaketa da.

AYUNTAMIENTO DE ANDOAIN

Personal

Aprobación de las bases específicas de la convocatoria para la cobertura de una plaza de administrativo/a de atención al ciudadano/a.

La Junta de Gobierno Local, por delegación de la Alcaldía, en sesión celebrada el día 10/10/2025, adoptó, entre otros, los siguientes acuerdos:

Primero: Aprobar las bases de selección y efectuar la convocatoria de Concurso-oposición para la cobertura del puesto de administrativo/a de atención al ciudadano/a.

Segundo: Publicar la presente convocatoria y sus bases en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa y extracto en el *Boletín Oficial del Estado*.

Contra la presente resolución que pone fin a la vía administrativa, las personas interesadas pueden presentar Recurso Contencioso-Administrativo, ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Donostia-San Sebastián, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación de este anuncio.

No obstante, si así lo desean y previo al recurso contencioso-administrativo, los particulares pueden presentar, ante la Alcaldía de este Ayuntamiento, Recurso de Reposición, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la publicación de este anuncio en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa. Se entenderá desestimado al mes de haberlo presentado sin recibir notificación alguna.

Contra la resolución expresa o tácita del recurso de reposición podrá presentar Recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de Donostia-San Sebastián, en el plazo de 2 meses a contar desde el día siguiente de la notificación en caso de resolución expresa. Y contra la desestimación presunta por silencio administrativo en el plazo de 7 meses a contar desde el día siguiente a su presentación.

Si opta por presentar el recurso de reposición, no podrá presentar recurso contencioso-administrativo hasta que aquel sea resuelto expresamente o se haya producido su desestimación por silencio.

Andoain, a 13 de octubre de 2025.—El alcalde, Andoni Alvarez Lete. (7145)

Bases específicas de la convocatoria para la cobertura de un plaza de administrativo/a de Ataria.

Primera. Objeto de la convocatoria.

Es objeto de la presente convocatoria la selección de aspirantes, mediante Concurso-Oposición Libre, para la cobertura de una plaza de administrativo/a de Ataria (Oficina de Atención a la Ciudadanía).

La plaza está incluida en la oferta de empleo público correspondiente al 2022, aprobada por Junta de Gobierno Local con fecha 11 de noviembre de 2022 y publicada en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa núm. 219 y fecha 18 de noviembre de 2022, para ser cubierta mediante turno libre.

El sistema selectivo es de concurso-oposición.

Deialdia oinarri hauetan, tokiko gobernu-batzarrak 2025eko maiatzaren 9an onartutako eta 2025eko maiatzaren 26an 97 zenbakiko Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratutako oinarri orokorretan eta aplikazio orokorreko gainerako arauetan xedatutakoaren arabera egingo da.

Deitutako plazak gainditzen dituzten eta horretarako ezarzen diren irizpideak betetzen dituzten izangaien zerrenda lan-poltsa gisa erabiliko da langile ez-iraunkorren beharrianak betetzeko, udalaren lan-poltsak kudeatzeko araudian ezarritako moduan. Korporazioaren osoko bilkurak onartu zuen 2021eko uztailaren 22an, eta 146 zenbakiko 2021eko abuztuaren 3an argitaratu zen Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN. Premia ez-iraunkor horiek eragindako kontratzioek eta izendapenek ere praktikaldia edo probaldia ezarriko dute.

Bigarrena. Lanpostuen ezaugarriak.

Eskala: Administrazio Orokorra.

Azpieskala: Administraria.

Sailkapen taldea: C1.

Hirugarrena. Plaza kopurua.

Txanda librea: 1.

Laugarrena. Bete beharreko lanpostua.

Postua: Atariko Administraria.

Sartzeko titulazioak: Goi batxilergoa, LH2 edo baliokideak, edo 25 urtetik gorakoentzako unibertsitaterako probak gaindituak izatea.

Hizkuntza-eskakizuna: B2.

Lanaldia: Korporazioak urtero ezartzen duena, betiere lanpostuaren izaera eta beharrian espezifikoak kontuan hartuta.

Praktikaldia: 6 hilabete.

Lanaldia: % 100.

Ordainsariak:

— Taldea: C1.

— Lanpostu-mailako osagarria: 19.

— Berariazko osagarria: Urteko 16.704,77 €.

Bosgarrena. Lanpostuaren eginkizunak.

Ierarkikoki nahiz funtzionalki Alkatetzaren edo dagokion Lan-saileko zinegotzi ahaldunaren mende egonik, hauek izango dira lanpostuaren berezko –eta, beraz, lanpostu betetzen duenaren ardurapeko– eginkizunak:

Erantzukizun orokorrak:

Herritarrei arreta emateko zerbitzua ematea.

Udalaren sarrera-erregistroa egitea.

Zeregin esanguratsuenak:

— Herritarrentzako arreta eta sarrera-erregistroa:

1. Herritarren edozein eskaera pertsonalki, telefonoz eta telematikoki erantzutea eta izapidetzea.

2. Ordainagiriaren eta isunen kobrantzak egitea, herritarrei beren ordainagiriaren egoeraren berri ematea, eta ordaindutako ordainagiriaren kopiak egitea eta zigilatzea.

3. Ordainagiriak helbideratzeko kontu-zenbakiaren aldatzea eguneratzea, bai eta helbide fiskalaren aldatzea ere, ondoren Dirubilketa Sailera eramateko.

4. Herritarrek jakinarazitako helbide-aldaketak DGTr bidaltzea.

5. Gizarte-langileentzako hitzorduak egitea, bai aurrez aurre, bai telefonoz.

La convocatoria se regirá por lo dispuesto en estas bases, en las bases generales aprobadas por la junta de gobierno local con fecha 9 de mayo de 2025 y publicadas en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa núm. 97 con fecha 26 de mayo de 2025, así como en la demás normativa de general aplicación.

La lista de aspirantes que excedan de las plazas convocadas y cumplan los criterios que al efecto se establezcan, será utilizada a modo de bolsa de trabajo, para cubrir necesidades de personal no permanente en puestos idénticos en la forma establecida en la normativa de gestión de bolsas del ayuntamiento aprobada por el pleno de la corporación en fecha 22 de julio de 2021 y publicada en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa núm. 146 con fecha 3 de agosto de 2021. Las contrataciones y nombramientos derivados por dichas necesidades no permanentes también establecerán un periodo de prácticas o de prueba.

Segunda. Características de las plazas.

Escala: Administración General.

Subescala: Administrativa.

Grupo de clasificación: C1.

Tercera. Número de plazas.

Turno libre: 1.

Cuarta. Puesto a desempeñar.

Puesto: Administrativo/a de Ataria.

Titulaciones de acceso: Bachiller, FP2 o equivalente o haber superado las pruebas de acceso a la universidad para mayores de 25 años.

Perfil lingüístico: B2.

Jornada: La que establezca anualmente la corporación atendiendo, en todo caso, a la naturaleza y necesidades específicas del puesto.

Periodo de prácticas: 6 meses.

Jornada: 100 %.

Retribuciones:

— Grupo: C1.

— Complemento de destino: 19.

— Complemento específico: 16.704,77 € anuales.

Quinta. Funciones del puesto.

Dependiendo jerárquica y funcionalmente de Alcaldía o en su caso de la concejalía delegada correspondiente son funciones propias de su puesto de trabajo, y de las que es responsable, las siguientes:

Responsabilidades generales:

Prestar servicio de atención a la ciudadanía.

Realizar el registro de entrada del Ayuntamiento.

Tareas más significativas:

— Atención a la ciudadanía y registro de entrada:

1. Atender y tramitar personal, telefónica y telemáticamente cualquier solicitud de la ciudadanía.

2. Realizar cobros de recibos y multas, e informar a los ciudadanos del estado de sus recibos, así como emitir y sellar duplicados de recibos pagados.

3. Actualizar cambios de número de cuenta para la domiciliación de recibos, así como cambios de dirección fiscal, para su posterior traslado al Dpto. de Recaudación.

4. Remitir a la DGT los cambios de domicilio informados por los ciudadanos.

5. Realizar, tanto presencial como telefónicamente, las citas para los y las Trabajadoras Sociales.

6. Herritarrek eskatuta, txartelak, edukiontziak eta zabor-poltzak, aparkatzeko txartelak eta abar entregatzea.

7. Hainbat ziurtagiri ematea, herritarrek eskatuta.

8. Leihatila bakarreko lanak egitea eta, ondoren, kontrolatzea.

9. Ziurtagiri digitalak ematea eta horien funtzionamendua berri ematea.

10. Eguneroko kutxa-koadroa egitea eta eguneroko dirubilketa Dirubilketa Departamentura eramatea.

11. Udaletxera iristen den edo udaletik ateratzen den dokumentazioaren eta/edo paketeriaren sarrera eta irteera erregistratzea, bai eta bertan eskatzen diren aldaketak ere.

12. Erregistroko aplikazio informatikoan aldaketak proposatzea eta akatsak jakinaraztea.

13. Sarrera- eta irteera-zerrendak egitea eta dagokionari bidaltzea.

14. Konpultsak egitea.

— Biztanleen udal-errola:

15. Alta, baja, erroldako datuak aldatzea eta eskatzen diren ziurtagiriak lortzea.

16. Errola berritzeko eta atzerritarrak egiaztatzeko espedienteen eskaerak betetzen laguntzea.

— Beste zeregin batzuk:

17. Udal jardueren agenda eguneratuta edukitzea, herritarrek informatzeko.

18. Arreta-bulegoa ireki eta ixtea.

19. Hainbat informazio-kartel egitea, eskatuz gero.

20. Dokumentuak mekanografiatzea, fotokopiatzea, eskaneatzea eta artxibatzea, eta faxa maneiatzea eta erabiltzea.

21. Sailak behar duen materiala eskatzea.

22. Hauteskunde garaian aitzakiak jaso eta Batzar Orokorra bidaltzea.

23. Bertaratze-ziurtagiriak ematea hala eskatzen duen herritarri.

24. Herritarrek udal-aplikazioan jakinarazten dituzten gorabeherak sartzeko, bai eta horien zerrenda egitea eta dagokionari egunero bidaltzea ere.

25. Adingabeak atzerriera ateratzeko baimen-espedienteak izapidetzea eta sinatzea.

26. Herritarrek atzerriko pentsioak kobratu ahal izateko ekartzen duten bizi-fedearen ziurtagiria egiaztatzea, betetzea eta sinatzea.

27. Bere kategoriari dagokion beste edozein zeregin egitea, baldin eta horretarako aldez aurretik instrukzioa egin bazaio.

Seigarrena. Hautagaien onarpena eta kalifikazio-epaimahaia.

Hautagaien onarpena, oinarri orokorretako bosgarren atalean jasotakoaren arabera egingo da. Hautagaiek, onartuak izateko, bete beharreko baldintzak betetzeaz gain 16,10 €ko tasa ordaindu beharko dute.

Hautaketa-prozesuko epaimahaia seigarren oinarri orokorrean xedatutakoaren arabera eratu eta arautuko da. Epaimahai Kalifikatzailean trebakuntza, gaitasun eta prestakuntza egoiak dituzten emakumeen eta gizonen ordezkaritza orekatua izatea bermatuko da, betiere Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistari G-

6. Entregar a solicitud de la ciudadanía tarjetas, contenedores y bolsas de basura, tarjetas de aparcamiento, etc.

7. Entregar diferentes certificaciones a solicitud de la ciudadanía.

8. Realizar tareas de ventanilla única y su posterior control.

9. Expedir certificados digitales e informar de su funcionamiento.

10. Realizar el cuadro de caja diario y llevar la recaudación diaria al departamento de Recaudación.

11. Realizar el registro de la entrada y salida de documentación y/o paquetería que llega o sale del Ayuntamiento, y aquellas modificaciones que se solicitan en el mismo.

12. Proponer modificaciones y notificar errores de la aplicación informática de registro.

13. Elaborar y enviar los listados de entrada y salidas a quien corresponda.

14. Realizar compulsas.

— Padrón municipal de habitantes:

15. Realizar tareas de alta, baja, modificación de datos de padrón y los consiguientes certificados que se soliciten.

16. Asistir en la cumplimentación las solicitudes de los expedientes de renovación padronal y de comprobaciones de personas extranjeras.

— Otras tareas:

17. Mantener actualizada la agenda de actividades municipales para informar a la ciudadanía.

18. Realizar la apertura y cierre de la oficina de atención.

19. Elaborar a petición diferentes carteles informativos.

20. Mekanografiar, fotokopiar, eskanear y archivar documentos, así como manejo y utilización del fax.

21. Realizar los pedidos de material necesario para el Departamento.

22. Recoger las excusas y remitirlas a la Junta General en época de elecciones.

23. Emitir justificantes de asistencia al ciudadano que lo solicite.

24. Introducir las incidencias que comunican los ciudadanos en la APP municipal, así como elaborar y enviar a diario el listado de las mismas a quien corresponda.

25. Tramitar y firmar el expediente de autorización para salida de menores al extranjero.

26. Comprobar, rellenar y firmar la certificación de fe de vida que traen los ciudadanos para poder cobrar las pensiones extranjeras.

27. Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Sexta. Admisión de personas aspirantes y tribunal calificador.

La admisión de las personas aspirantes se realizará conforme a lo establecido en la base general quinta. Las personas aspirantes para ser admitidas, además de cumplir con los requisitos de la plaza deberán abonar la tasa de 16,10 €.

El tribunal calificador del proceso selectivo se constituirá y regirá por lo dispuesto en la base general sexta. Se garantizará que en el Tribunal Calificador haya una representación equilibrada de mujeres y hombres con capacitación, competencia y preparación adecuadas, siempre y cuando no se dé alguna de las circunstancias previstas en el artículo 3.10 del Decreto Le-

beko Bizitzetarako Legearen testuategina onartzen duen mar-
txoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren 3.10 artiku-
luan aurreikusitako egoeretakoa bat gertatzen ez bada.

Zazpigarrena. Hautaketa prozesua.

Hautaketa-sistema oposizio-lehiaketa da, eta hautaketa-pro-
zesua oinarri honetan xedatutakoaren arabera egingo da. Oina-
rri horrek zazpigarren eta zortzigarren oinarri orokorretan xeda-
tutakoa osatzen du.

Izangaiek eskaeran adieraziko dute Euskadiko autonomia-
erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako zeinetan egin nahi dituzten
ariketak.

7.1. Oposizio-fasea.

Beharrezkoa denean, lehen abizena «U» letrarekin hasten
zaienek hasiko dute oposizio-gileen jardun-ordena, funtzio publi-
koko Estatu Idazkaritzaren 2025eko uztailaren 28ko Ebazpe-
nean ezarritakoaren arabera.

Oposizio-fasean honako ariketa hauek egingo dira:

– Lehenengo ariketa: Gaitegi orokorrari buruzko ariketa. De-
rrigorrezkoa eta baztertzaila.

Ariketa honi 10 puntu emango zaio, gehienez, eta beharrez-
koa izango da gutxienez 5 puntu lortzea gainditutzat emateko.

Idatziz rantzun beharko da test motako galdetegi bat, eta
galderak Andoingo udaleko jarrerako funtzionario izateko hau-
taketa prozesuen oinarrietan C1 talderako aurrakusten diren
gaiak buruzkoak izango dira.

– Bigarren ariketa: Hizkuntza-eskakizuna. Derrigorrezkoa eta
baztertzaila.

Epaimahaiak ez du inolako puntuaziorik emango, eta Gai
edo Ez Gai kalifikatuko du. Gai kalifikazioa lortzen ez duten izan-
gaiak baztertuak geratuko dira.

Eskatutako hizkuntza-eskakizuna aurretik badaukatela
egiaztatzen duten izangaiek ez dute egin beharko ariketa hori.

– Hirugarren ariketa: Gai espezifikoari buruzko ariketa teori-
koa. Derrigorrezkoa eta baztertzaila.

Ariketa honi 20 puntu emango zaio, gehienez, eta beharrez-
koa izango da gutxienez 10 puntu lortzea gainditutzat emateko.

Epaimahai kalifikatzaileak prestatutako galderei idatziz eran-
tzun beharko zaie, ezarritako epean, deialdiko gai espezifikoari
buruz. Erantzun beharreko galderak (test modukoak, galdera la-
burrak, garatu beharreko gaiak...) Epaimahai Kalifikatzailearen
esku geratuko dira, eta mota desberdinetako galderak barne
hartzen dituen ariketa bat ere egin ahal izango da.

– Laugarren ariketa: Praktikoak. Derrigorrezkoa eta bazter-
tzaila.

Ariketa honi 40 puntu emango zaio, gehienez, eta beharrez-
koa izango da gutxienez 20 puntu lortzea gainditutzat emateko.

Epaimahaiak lanpostuaren eginkizunekin eta/edo deialdiko
gai-zerrendekin lotuta planteatzen dituen kasu teorikoak, teori-
ko-praktikoak eta/edo praktikoak ebaztea izango da. Epaima-
haiak ahalmena izango du paragrafo honetako kasuen ebazpe-
na proposatzeko, bai osorik nahitaez, bai aukeran, aukeratu be-
harreko hainbat kasuren artean.

– Bosgarren ariketa: Eskumenak baliatzea. Derrigorrezkoa
eta baztertzaila.

Ariketa honi 10 puntu emango zaio, gehienez eta gutxienez
5 puntu.

Gaitasunak (jarrerak eta/edo gaitasunak) neurtzeko probak
egingo dira, izangaia lanpostura egokitzen diren ala ez balora-
tzeko. Gaitasun intelektual aptitudinalak, jarrerazkoak edo nor-

gislatibo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto
refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y
Vidas Libres de Violencia Machista contra las mujeres.

Séptima. Proceso selectivo.

El sistema de selección es el de concurso-oposición y el pro-
ceso selectivo se desarrollará con arreglo a lo dispuesto en la
presente base, que completa lo dispuesto en las bases genera-
les séptima y octava.

Las personas aspirantes indicarán en la instancia en cuál
de las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma de Eus-
kadi desean realizar los ejercicios.

7.1. Fase de oposición.

Cuando sea necesario, el orden de actuación de los/as opo-
sitores/as se iniciará por aquellos cuyo primer apellido comien-
ce por la letra «U» de acuerdo a lo establecido en la Resolución
de la Secretaría de Estado de función pública de fecha 28 de
julio de 2025.

La fase de oposición constará de los siguientes ejercicios:

– Primer ejercicio: Ejercicio sobre el temario general. De ca-
rácter obligatorio y eliminatorio.

Este ejercicio se valorará sobre un máximo de 10 puntos,
siendo necesario obtener un mínimo de 5 puntos para superarlo.

Consistirá en contestar por escrito a un cuestionario de pre-
guntas tipo test, relacionadas con los temas que figuran en el
anexo de las bases generales de los procesos selectivos para el
ingreso como funcionario/a de carrera al servicio del ayunta-
miento de Andoain del grupo C1.

– Segundo ejercicio: Perfil Lingüístico, de carácter obligato-
rio y eliminatorio.

El Tribunal no otorgará puntuación alguna y dará la califica-
ción de Apto/a o No Apto/a, siendo eliminados/as los/as aspi-
rantes que no obtuvieran la calificación de Apto/a.

Los/as aspirantes que acrediten el perfil lingüístico exigido,
estarán eximidos/as de realizar el presente ejercicio.

– Tercer ejercicio: Ejercicio teórico sobre temas específicos.
De carácter obligatorio y eliminatorio.

Este ejercicio se valorará sobre un máximo de 20 puntos,
siendo necesario obtener un mínimo de 10 puntos para superarlo.

Consistirá en contestar por escrito, en el tiempo estableci-
do, a preguntas preparadas por el Tribunal Calificador y referen-
tes al temario específico de la convocatoria. El tipo de preguntas
a contestar (tipo test, preguntas cortas, temas a desarrollar...) quedará a criterio del Tribunal Calificador, pudiendo incluso rea-
lizar un ejercicio que incluya preguntas de diferente tipo.

– Cuarto ejercicio: Práctica. De carácter obligatorio y elimi-
natorio.

Este ejercicio se valorará sobre un máximo de 40 puntos,
siendo necesario obtener un mínimo de 20 puntos para supe-
rarlo.

Consistirá en resolver los supuestos teóricos, teórico-prácticos
y/o prácticos que plantee el Tribunal relacionados con las funcio-
nes del puesto, y/o con los temarios de la convocatoria. El Tribunal
queda facultado para proponer la resolución de los supuestos
del presente apartado, bien en su totalidad de forma obligatoria,
bien de forma optativa entre diferentes supuestos a elegir.

– Quinto ejercicio: Ejercicio competencial. De carácter obli-
gatorio y eliminatorio.

Este ejercicio se valorará sobre un máximo de 10 puntos de-
biendo obtener un mínimo de 5 puntos para superarlo.

Consistirá en la realización de pruebas destinadas a medir
las competencias (actitudes y/o aptitudes) a fin de valorar la
adecuación de las personas aspirantes al puesto de trabajo. Se

tasunekoak neurtuko dira. Probak egiteko tresnak testak eta elkarriketak izango dira.

Ekitaldi honetan ebaluatuko diren funtsezko gaitasunak honako hauek izango dira: zerbitzuaren kalitatearekiko konpromisoa, autonomia, ekimena, antolaketa-ikuspegia, komunikazioa, talde lana, lanarekiko eta herritarrekiko konpromisoa.

Epaimahaiak ariketa horiek guztiak egiteko hurrenkera aldatu ahal izango du. Aldaketaren bat eginez gero, horren arrazoia azaldu beharko du epaimahaiak, eta hautagaiei jakinarazi beharko die, gutxienez ariketa hasi baino 12 orduko lehenago. Era berean, epaimahaiak egun berean ariketa bat baino gehiago metatzea erabaki ahal izango du, betiere hautagaiei gutxienez 72 orduz jakinarazten badie.

Behar bezala egiaztatutako haurdunaldia, erditzea edo edoskitzaroa ekitaldia egiteko denbora edo lekuaren inguruabarrak aldatzea justifikatzen duten arrazoiak izan daitezke. Aldaketa-eskaerak kontuan izanez gero, hautagai guztien lehia-berdintasunaren printzipioa bermatzeko beharrezkoak eta egokiak diren antolaketa-neurriak hartu beharko dira.

7.2. Lehiaketa-fasea.

Laugarren ariketa egin ondoren, 10 laneguneko epea ezarriko da izangaiak eskaera aurkezteko momentuan alegatutako merezimenduak egiaztatzeko.

Lehiaketa-faseak ez du izaera baztertzailerik izango, gehienez, 35 puntu jaso ahal izango dira fase horretan.

Alegatu eta egiaztatutako merezimenduak aztertu eta balioetsiko dira, jatorrizkoak edo kopiak erabiliz –beti ere, eskabideak aurkezteko epea amaitzen den egunari dagozkionak–, eta bakoitzari dagozkion puntuak esleituko zaizkio, merezimenduen baremo honen arabera:

* Lan-esperientzia, gehienez 20 punturaino.

a) Administrazio Publikoan herritarren arreta zerbitzuetako administrari gisa emandako zerbitzuak gehienez 0,30 punturekin baloratuko dira, hilabeteko edo frakzioko.

b) Administrazio lanpostuetan administrazio publikoan: 0,15 puntu gehienez hilabete edo zatiketa bakoitzeko.

Aipatutako puntuazioak lanaldi osoko kontratu edo izendapenei aplikatuko zaizkie. Lanaldi partzialaren kasuan, dagokion koefiziente zuzentzailea aplikatuko da.

Lanbide-esperientzia egiaztatzeko, betetzen den lanpostuaren eginkizunak, dedikazio-erregimena, iraupena eta eginkizun horiek betetzeko aldiak zehazten dituzten ziurtagiriak aurkeztu beharko dira. Epaimahaiak dagozkion egiaztapenak egin ahal izango ditu.

Izangaiak, gainera, GSINek edo dagokion erakunde publikoak emandako lan-bizitza aurkeztu beharko dute, atzerrian egindako lanak egiaztatzeko.

* Prestakuntza osagarria, gehienez ere 10 punturaino.

a) Erakunde ofizialetan jasotako prestakuntza (herri administrazio publikoko eskolak edo institutuak, administrazio publikoak, unibertsitateak) emandako edo homologatutako 5 ordu edo gehiagoko prestakuntza-ikastaroetan jasotako orduengatik, 0,02 puntu jasotako ordu bakoitzeko, gehienez 10 puntu, betiere ikastaroak deitutako lanpostuen eduki funtzionalarekin bat etorritu gero.

b) Erakunde ofizialetan jasotzeko prestakuntza (herri administrazio publikoko eskolak edo institutuak, administrazio publikoak, unibertsitateak) emandako edo homologatutako 5 ordu edo gehiagoko prestakuntza-ikastaroetan jasotako orduengatik, 0,01 puntu jasotako ordu bakoitzeko, gehienez 5 puntu, zeharleroko gaitetan (prebentzioa, berdintasuna, euskara).

medirán tanto las competencias intelectivas aptitudinales, como las actitudinales o de personalidad. Las herramientas para la realización de las pruebas serán los test y las entrevistas.

Las competencias clave que se evaluarán en este ejercicio serán las siguientes: compromiso con la calidad del servicio, autonomía, iniciativa, visión organizativa, comunicación, trabajo en equipo, compromiso con el trabajo y con la ciudadanía.

El orden de celebración de los ejercicios podrá ser modificado por el Tribunal. En caso de modificación el Tribunal deberá motivar la causa y se notificará a los/las aspirantes con un plazo mínimo de 12 h. A la del inicio del ejercicio. Asimismo, el tribunal podrá decidir acumular en un mismo día más de un ejercicio siempre que lo notifique a los aspirantes con un mínimo de 72 h.

Las situaciones de embarazo, parto o lactancia, debidamente acreditadas, podrán constituir causa que justifique la modificación de las circunstancias de tiempo o lugar de celebración del acto. La atención de las solicitudes de modificación llevará aparejadas las medidas organizativas necesarias y adecuadas para garantizar el principio de igualdad de concurrencia de todas las personas candidatas.

7.2. Fase de concurso.

Realizado el cuarto ejercicio, se establecerá un plazo de 10 días hábiles para la acreditación de los méritos que hayan alegado las personas aspirantes a la hora de presentar la solicitud.

La fase de concurso, que no tendrá carácter eliminatorio, tendrá una puntuación máxima total de 35 puntos.

Se examinarán y valorarán los méritos alegados y acreditados, mediante originales o copias, referidos siempre a la fecha de finalización de plazo de presentación de instancias, y se efectuará asignado a cada uno de ellos los puntos que le corresponden con arreglo al Baremo de méritos siguiente:

* Experiencia profesional, hasta un máximo de 20 puntos.

a) Servicios prestados en la Administración Pública como administrativo/a de atención a la ciudadanía, se valorará con 0,30 puntos máximo por mes o fracción.

b) Servicios prestados en la administración pública, en puestos de administrativo/a, se valorará con 0,15 puntos máximo por mes o fracción.

Las puntuaciones referidas se aplicarán a contratos o nombramientos a jornada completa. En el supuesto de jornada parcial, se aplicará el coeficiente corrector correspondiente.

La experiencia profesional se acreditará mediante certificaciones en las que se detalle las funciones del puesto desempeñado, régimen de dedicación, duración y los periodos durante los cuales las han realizado, pudiendo el Tribunal efectuar las comprobaciones oportunas.

Los aspirantes presentarán además, la vida laboral expedida por el INSS, u organismo público correspondiente si se trata de trabajos realizados en el extranjero.

* Formación complementaria, hasta un máximo de 10 puntos.

a) Por cursos de formación impartidos u homologados, de 5 o más horas, en organismos oficiales (escuelas o institutos de la administración pública, administraciones públicas, universidades) 0,02 puntos por cada hora recibida hasta un máximo de 10 puntos, siempre que se ajusten al contenido funcional de los puestos de trabajo convocados.

b) Por cursos de formación, de 5 o más horas, impartidos u homologados por organismos oficiales (escuelas o institutos de la administración pública, administraciones públicas, universidades), a razón de 0,01 puntos por cada hora recibida, hasta un máximo de 5 puntos, en materias transversales (prevención, igualdad, euskara).

c) Ikasketa maila: Deitutako plazara sartzeko eskatzen dena baino goragoko prestakuntza akademikoko maila batean dagokion titulua izateagatik, betiere titulazioak deitutako plazari lotutako laasnpostuen eduki funtzionalarekin bat etorritz gero:

— Unibertsitate-graduak titulazioa edo baliokidea (Meces 2 maila): 3 puntu.

Lortutako titulazio-maila kalkulatzeko, ez da kontuan hartuko deialdian parte hartzeko eskatzen den titulua.

Lortutako ikasketa-maila baloratzen da, eta ez izangaiek duten titulu-kopurua. Beraz, izangai batek titulazio bat baino gehiago alegatu eta egiaztatzen baditu, maila altuenari dagokion puntuazioa lortuko du.

Prestakuntza egiaztatzeko, lortutako titulua edo ikastaroa eman duen erakunde ofizialak emandako ziurtagiria aurkeztu beharko da.

Ikastaroen kasuan, ziurtagiriek nahitaez adierazi beharko ditu ikastaroa antolatu duen erakundearen izena, ikastaroaren izena eta ikastaroaren iraupen-orduak eta, ahal bada, irakaskuntza-programa. Epaimahaiak ez ditu kontuan hartuko oinarri hauetan eskatutako informazioa jasotzen ez duten ziurtagiriak.

* Ofimatikari buruzko ezagutzak: 5 puntu gehienez.

Ofimatikako ikastaroen balorazioa IT txartelaren ziurtagirien bidez egingo da.

KZ Gunean edo beste zentro homologatu batzuetan lortutako IT Txartelaren ziurtagiri hauek izatea baloratuko da, baremo honen arabera:

Ofimatikako espezialitateko IT Txartelaren ziurtagiriak:

— Microsoft Word aurreratua (Word 97 bertsioan edo geroago) edo LibreOffice Writer aurreratua: puntu 1.

— Microsoft Excel aurreratua (Word 97 bertsioan edo ondorengoan) edo LibreOffice Calc aurreratua: puntu 1.

— Microsoft Word oinarritzkoa (Word 97 bertsioan edo ondorengoan) edo LibreOffice Writer oinarritzkoa: 0,5 puntu.

— Microsoft Excel oinarritzkoa (Word 97 bertsioan edo ondorengoan) edo LibreOffice Calc oinarritzkoa: 0,5 puntu.

— Microsoft Outlook: 0,5 puntu.

— Internet (oinarritzkoa edo aurreratua): 0,5 puntu.

— Windows: 0,5 puntu.

Modulu beraren bertsio ezberdinak egiaztatzen badira, bakarrik hartuko da kontuan eta maila diferentea baldin badute, maila altuena hartuko da kontuan.

Lehiaketa-fasea ez da baztertzailerik izango, eta fase horretan lortutako puntuazioak ezin izango dira kontuan hartu oposizio-faseko probak gainditzeko.

Zortzigarrena. Lehentasun-klausula aplikatzea.

Oinarri orokorretako 12.3 paragrafoan adierazitakoaren ondorioetarako, ez da aplikatuko aipatutako artikuluan aurreikusitako berdinketa hausteko klausula, ez baitago emakumeen azpiordezkaritzarik azpieskala teknikoan.

I. ERANSKINA

GAI-ZERRENDA ESPEZIFIKOA

1. Administrazio-prozedura. 39/2015 Legea, urriaren 30ekoa. II. titulua. Administrazio publikoen jarduera.
2. Sektorre Publikoaren Araubide Juridikoa. 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa. Atariko titulua: V. kapitulua. Sektorre publikoaren funtzionamendu elektronikoa.

c) Nivel de estudios: Por poseer el título correspondiente en un nivel de formación académica superior al exigido para el acceso a la plaza convocada, siempre que la titulación se corresponda con el contenido funcional de los puestos de trabajo asociados a la plaza convocada:

— Titulación de Grado universitario o equivalente (nivel Mece 2): 3 puntos.

Para el cálculo del nivel de titulación obtenida no se tendrá en cuenta la titulación exigida para participar en la convocatoria.

Se valora el nivel de estudios alcanzado y no el número de titulaciones de los aspirantes. Por tanto, si un aspirante alega y acredita más de una titulación, obtendrá la puntuación correspondiente al nivel más alto.

La formación se acreditará mediante la presentación del título obtenido o certificado del organismo oficial que haya impartido el curso.

En el caso de los cursos, los certificados deberán indicar necesariamente el nombre de la entidad organizadora del curso, la denominación del curso y las horas de duración del mismo y, si es posible, el programa docente. El tribunal no tendrá en cuenta las certificaciones que no contengan la información exigida en estas bases.

* Conocimientos de ofimática, hasta un máximo de 5 puntos.

La valoración de los cursos de ofimática se realizará mediante certificados de IT txartela.

Se valorará estar en posesión de las siguientes certificaciones IT Txartela obtenidas en KZ Gunea o en otros centros homologados, de conformidad con el siguiente baremo:

Certificados IT Txartela en especialidad de ofimática:

— Microsoft Word avanzado (en su versión Word 97 o posterior) o LibreOffice Writer avanzado: 1 punto.

— Microsoft Excel avanzado (en su versión Word 97 o posterior) o LibreOffice Calc avanzado: 1 punto.

— Microsoft Word básico (en su versión Word 97 o posterior) o LibreOffice Writer básico: 0,5 puntos.

— Microsoft Excel básico (en su versión Word 97 o posterior) o LibreOffice Calc básico: 0,5 puntos.

— Microsoft Outlook: 0,5 puntos.

— Internet (básico o avanzado): 0,5 puntos.

— Windows: 0,5 puntos.

Si se acreditan diferentes versiones de un mismo módulo, se tendrá en cuenta sólo una y si tienen distinto nivel, se tendrá en cuenta el nivel más alto.

La fase de concurso no tendrá carácter eliminatorio, ni las puntuaciones obtenidas en la misma podrán tenerse en cuenta para superar las pruebas de la fase de oposición.

Octavo. Aplicación de la cláusula de prioridad.

A los efectos de lo señalado en el apartado 12.3 de las Bases Generales, no se aplicará la cláusula de desempate prevista en el citado artículo al no existir subrepresentación de las mujeres en la subescala técnica.

ANEXO I

TEMARIO ESPECÍFICO

1. Procedimiento administrativo. Ley 39/2015, de 30 de octubre. Título II. De la actividad de las Administraciones Públicas.
2. Régimen Jurídico del Sector Público. Ley 40/2015, de 1 de octubre. Título preliminar: Capítulo V. Funcionamiento electrónico del sector público.

3. Sektore Publikoaren Araubide Juridikoa. 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa. III. titulua, IV. kapitulua. Administrazioen arteko harreman elektronikoak.
4. 5/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren testu bategina onartzen duena. III. titulua. I. kapitulua: Enplegatu publikoen eskubideak. VI. kapitulua. Enplegatu publikoen betebeharrak. Jokabide-kodea.
5. 53/1984 Legea, abenduaren 26koa, Herri Administrazioen zerbitzuko langileen bateraezintasunei buruzkoa.
6. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/EB eta 2014/24/EB zuzentzauren transposizioa egiten duena Espainiako ordenamendu juridikora. Atariko titulua. Xedapen orokorrak. Kontratu txikiak (118. artikulua).
7. Andoaingo Udalaren hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak: 3. Erabilera.
8. 203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren jardun- eta funtzionamendu-erregelamendua bitarteko elektronikoen bidez onartzen duena. Xedapen orokorrak. Interneteko atariak, sarbide elektroniko orokorra eta egoitza elektronikoak.
9. 203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren jardun- eta funtzionamendu-erregelamendua bitarteko elektronikoen bidez onartzen duena. Erregistro, komunikazio eta jakinarazpen elektronikoak.
10. 203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren jardun- eta funtzionamendu-erregelamendua bitarteko elektronikoen bidez onartzen duena. Administrazio-espediente elektronikoak.
11. Andoaingo Udalaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzen duen Udal Ordenantza.
12. 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa: IV. titulua, I. kapitulua, Udal-antolaketa eta funtzionamendua.
13. 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa: I. titulua, II. kapitulua: publizitate aktiboa. I. Titulua III. Kapitulua: Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.
14. 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa: VI. titulua: Gobernu irekia. Gardentasuna, datu irekiak eta herritarren parte-hartzea.
15. 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzkoa: I. Titulua: Xedapen orokorrak. II. Titulua: Datuak Babesteko Printzipioak. III. Titulua: Pertsonen Zuzenbidea.
16. 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa. I. eta II. kapituluak. Xedapen orokorrak. Printzipioak.
17. 31/1995 Legea, azaroaren 8koa, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa. I. eta III. kapituluak.
18. 11/1989 Foru Araua, uztailaren 5ekoa, Gipuzkoako Toki Ogasunak arautzen dituena: II. tituluko I. kapitulua. Errekurtsoak zerrendatzea.
19. 11/1989 Foru Araua, uztailaren 5ekoa, Gipuzkoako Toki Ogasunak arautzen dituena: II. Titulua. III. kapitulua. 1. atala: 15. artikulutik 18.era, biak barne: Ordenantza Fiskalak.
20. 2/2005 Foru Araua, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Zergei buruzkoa. II. Titulua IV. Kapitulua Zerga Zorra: 1. Atala. Xedapen orokorrak, 2. atala. Ordainketa.
3. Régimen Jurídico del Sector Público. Ley 40/2015, de 1 de octubre. Título III, capítulo IV. Relaciones electrónicas entre las Administraciones.
4. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público. Título III. Capítulo I: Derechos de los empleados públicos. Capítulo VI. Deberes de los empleados públicos. Código de conducta.
5. Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
6. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Título Preliminar. Disposiciones Generales. Contratos menores (artículo 118).
7. Criterios de uso de los idiomas oficiales en el Ayuntamiento de Andoain: 3. Uso.
8. Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Disposiciones generales. Portales de internet, punto de acceso general electrónico y sedes electrónicas.
9. Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas.
10. Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Expediente administrativo electrónico.
11. Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Andoain.
12. Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi: Título IV capítulo I Organización municipal y funcionamiento.
13. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: Título I Capítulo II: Publicidad Activa. Título I Capítulo III: Derecho de acceso a la información pública.
14. Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi: Título VI: Gobierno abierto. Transparencia, datos abiertos y participación ciudadana.
15. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: Título I: Disposiciones generales. Título II: Principios de Protección de datos. Título III: Derecho de las personas.
16. Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Capítulos I. y II. Disposiciones generales. Principios.
17. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Capítulos I y III.
18. Norma Foral 11/1989, de 5 de julio, Reguladora de las Haciendas Locales de Gipuzkoa: Capítulo I del Título II. Enumeración de los recursos.
19. Norma Foral 11/1989, de 5 de julio, Reguladora de las Haciendas Locales de Gipuzkoa: Título II. Capítulo III. Sección 1.ª: artículos 15 a 18, ambos inclusive: Ordenanzas Fiscales.
20. Norma Foral 2/2005 de 8 de marzo General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Título II capítulo IV La Deuda Tributaria: Sección 1. Disposiciones Generales, Sección 2. El pago.

21. 2/2005 Foru Araua, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Zergei buruzkoa. III. titulua. V. kapitulua. Bilketa-jarduerak eta -prozedura: 1. atala. Xedapen orokorrak.
22. 2568/1986 Errege Dekretua, azaroaren 28koa, Toki Erakunde Antolaketa, Funtzionamendu eta Araubide Juridikoaren Erregelamendua onartzen duena: VI. titulua I. kapitulua Administrazio-prozedura.
23. 1690/1986 Errege Dekretua, uztailaren 11koa, Toki Erakunde Biztanleria eta Lurralde Mugaketari buruzko Erregelamendua onartzen duena. II. titulua. Biztanleria eta errolda.
24. Ebazpena, 2020ko apirilaren 29koa, Idazkariordetzarena, Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariaren eta Autonomia eta Toki Lankidetzarako Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena argitaratzen duena. Ebazpen horren bidez, udalei udal-eroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak ematen zaizkie. Gogoeta orokorrak. Udal-eroldako inskripzio-datuak eta egiaztariak.
25. Ebazpena, 2020ko apirilaren 29koa, Idazkariordetzarena, Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariaren eta Autonomia eta Toki Lankidetzarako Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena argitaratzen duena. Ebazpen horren bidez, udalei udal-eroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak ematen zaizkie. Erroldatze-kasu bereziak. Errolda-espediente motak.
26. Ebazpena, 2020ko apirilaren 29koa, Idazkariordetzarena, Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariaren eta Autonomia eta Toki Lankidetzarako Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena argitaratzen duena. Ebazpen horren bidez, udalei udal-eroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak ematen zaizkie. Luzaroko bizileku-baimenik ez duten eta bi urtean behin berritzen ez diren Europako Erkidegokoak ez diren atzerriarren errolda-inskripzioak berritzeko eta iraungitzeko prozedura (ENCARP). Errolda-inskripzioa berritzeko bete-beharrik ez duten atzerriarren bizilekua aldzka egiaztatze prozedura (NO_ENCARP).
27. Ebazpena, 2020ko apirilaren 29koa, Idazkariordetzarena, Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariaren eta Autonomia eta Toki Lankidetzarako Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena argitaratzen duena. Ebazpen horren bidez, udalei udal-eroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak ematen zaizkie. Erroldako datuak eskuratzeko eta lagatzea.
28. Herritarren arreta. Herritarrek, zerbitzu eta prestazio publikoen hartzaile gisa. Jendearentzako informazioa eta arreta. Herritarrekiko komunikazioko eta arretako gizarte-trebetasunak. Kexak eta erreklamazioak kudeatzeko teknikak.
29. Komunikazioa Administrazioan. Administrazio-hizkera zuzen erabiltzea. Idatzizko komunikazioa. Administrazio-hizkera ez-sexista. Dokumentu idatzien edukia eta aurkezpena: gutunak, komunikazioak, baimenak, jakinarazpenak, eskaerak, ziurtagiriak, kopia motak.
30. Herritarrentzako arreta: ahozko komunikazioa. Aurrez aurreko eta telefono bidezko komunikazioa eta arreta: abisuak, informazioa, eskaerak, lagun egitea, deiak desbideratzea, etab. Irizpide orokorrak.
21. Norma Foral 2/2005 de 8 de marzo General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Título III capítulo V Actuaciones y procedimiento de recaudación: Sección 1. Disposiciones Generales.
22. Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales: título VI capítulo I: Procedimiento administrativo.
23. Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales. Título II. De la población y del padrón.
24. Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Consideraciones generales. Datos de inscripción en el padrón municipal y documentación acreditativa.
25. Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Casos especiales de empadronamiento. Tipos de expedientes padronales.
26. Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Procedimiento de renovación y caducidad de las inscripciones padronales de los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia de larga duración (ENCARP) que no sean renovadas cada dos años. Procedimiento de comprobación periódica de la residencia de los extranjeros que no tienen la obligación de renovar su inscripción padronal (NO_ENCARP).
27. Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Acceso y cesión de datos padronales.
28. Atención ciudadana. La ciudadanía como destinataria de los servicios y prestaciones públicas. La información y atención al público. Las habilidades sociales en la comunicación y atención al ciudadano. Técnicas de gestión de quejas y reclamaciones.
29. La comunicación en la Administración. Uso correcto del lenguaje administrativo. Comunicación escrita. Lenguaje administrativo no sexista. Contenido y presentación de documentos escritos: cartas, comunicaciones, autorizaciones, notificaciones, solicitudes, certificados, tipos de copias.
30. Atención al ciudadano: comunicación oral. Comunicación y atención presencial y telefónica: avisos, información, peticiones, acompañamiento, desvío de llamadas, etc. Criterios generales.