

PLA DOCENT

Introducció a l'atenció a la ciutadania en l'àmbit administratiu

Presentació

La finalitat d'aquesta acció formativa és dotar d'habilitats, de tècniques i d'eines i entrenar els/les participants en el contacte directe amb la ciutadania. Aquesta acció va adreçada a persones de l'organització que tenen un primer contacte amb l'atenció a la ciutadania. Després d'aquest curs, que és introductori, les persones podran triar aquelles accions específiques de relació amb la ciutadania que els permeti encertar en el tracte personal i en la prestació del servei.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Curs

Canal

Videoformació +
en línia

Requeriments dels destinataris/es

- Personal administratiu que tingui tracte directe amb la ciutadania.
- Es requereix que els participants tinguin la càmera activada durant tota la sessió. Aquesta mesura permet assegurar una experiència d'aprenentatge més interactiva i efectiva.

Nombre d'assistents per edició

| Mínim | Òptim | Màxim |
|-------|-------|-------|
| 10 | 12 | 15 |



PLA DOCENT

Temporalització

Durada total:

8 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 6

Hores de treball virtual: 2

Programació setmanal orientativa:

4 setmanes

Calendari setmanal:

OBERTURA AULA VIRTUAL

7 dies abans de la primera sessió de videoformació

Setmana 1

1a. Sessió de videoformació (2h)

Setmana 2

2a. Sessió de videoformació (2h)

Treball en línia (1h)

Setmana 3

3a. Sessió de videoformació (2h)

Setmana 4

Treball en línia (1h)

TANCAMENT DE L'AULA VIRTUAL

1 setmana després de l'última sessió de videoformació

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari



PLA DOCENT



Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.11271.IACAA

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

1. Comprendre la funció i els valors de l'Administració pública
 - 1.1. Analitzar els deures dels/de les funcionaris/àries públics
 - 1.2. Reconèixer els drets de la ciutadania

2. Desenvolupar recursos que permetin projectar una imatge de qualitat
 - 2.1. Identificar els factors actitudinals que intervenen en la projecció de la imatge corporativa
 - 2.2. Discutir el concepte de qualitat de servei i els elements que l'integren

3. Utilitzar les estratègies que permetin encertar en el contacte personal
 - 3.1. Practicar les tècniques d'acollida personalitzada
 - 3.2. Autoregular el control de l'impuls davant les situacions conflictives
 - 3.3. Analitzar les situacions conflictives i identificar-les com a una oportunitat de millora

4. Desenvolupar estratègies que permetin un tracte igualitari amb tota la ciutadania
 - 4.1. Emprar la compensió interpersonal en persones amb necessitats específiques
 - 4.2. Identificar les habilitats i els factors actitudinals per a una comunicació efectiva



PLA DOCENT

Continguts

1. Introducció al servei públic
 - 1.1. La funció del servei públic
 - 1.2. Deures dels/de les empleats/ades dels serveis públics (principis dels serveis públics)
 - 1.3. Els valors i l'ètica dels/de les empleats/ades públics
 - 1.4. Els drets de la ciutadania
 - 1.5. La imatge de l'Administració local
 - 1.6. El concepte de qualitat del servei

2. El contacte amb la ciutadania
 - 2.1. Les necessitats bàsiques de la ciutadania
 - 2.2. L'acollida personalitzada
 - 2.3. Criteris de porta oberta, d'espera i de contacte posterior
 - 2.4. Errors que cal evitar
 - 2.5. Tractar les queixes com una oportunitat de millora
 - 2.6. La interculturalitat

3. Pla d'aplicabilitat

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[↗ Atenció al ciutadà](#)

Un dels grans reptes de tota organització és l'excel·lència en el tracte amb els seus clients i, en el cas de l'Administració Local, amb els ciutadans i ciutadanes. Cada cop s'estan dirigint més esforços en aquest sentit, prioritzant tots aquells serveis que mantenen un contacte directe amb la ciutadania.

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant



PLA DOCENT

- Establir uns horaris per accedir a l'aula virtual i participar de les activitats i propostes que es presentin.
- Identificar les eines i/o tècniques que es posaran en marxa pensant en una situació real viscuda en el lloc de treball.
- Compartir dubtes, situacions o neguits en els espais de l'aula virtual (fòrums) que es generin en el dia en el lloc de treball.

Orientacions metodològiques per al docent

- Exercicis de detecció de necessitats professionals, d'interessos i de coneixements previs.
- Exposicions teòriques combinades amb casos pràctics, exemples i simulacions d'atenció a la ciutadania.
- Pla d'aplicabilitat que permeti posar en marxa una acció de millora i identificar les necessitats de continuïtat de la formació. Per exemple: identificar les eines i/o tècniques que posaràs en marxa a partir del que hem treballat en el curs.
- Al llarg de la impartició, mitjançant l'aula virtual, els participants hauran de realitzar activitats orientades a la millora professional (en l'aula virtual hi trobareu dues propostes).

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

Metodologia d'avaluació per al participant



PLA DOCENT

Els assistents elaboraran un Pla d'aplicabilitat que permeti posar en marxa una acció de millora i identificar les necessitats de continuïtat de la formació.

Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 70

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

| Elements d'avaluació | Punts | Participant 1 | Participant 2 | Participant 3 |
|--|------------|---------------|---------------|---------------|
| Activitats | 30 | | | |
| Pla d'aplicabilitat | 70 | | | |
| Puntuació Total (suma de punts) | 100 | | | |

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 70 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament