



PLA DOCENT

L'atenció ciutadana al procediment administratiu electrònic

Presentació

L'administració electrònica incideix en el dia a dia de les oficines d'atenció ciutadana.

Aquesta acció formativa facilita la comprensió de les normes singulars relacionades amb el procediment administratiu electrònic i de com incideix l'administració electrònica en l'administració local i, molt especialment, en les noves funcions que han de desenvolupar les persones que treballen en les oficines d'atenció ciutadana amb l'objectiu de saber donar solucions adequades a la ciutadania.

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

Requeriments dels destinataris/es

· 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
15	20	25



PLA DOCENT

Temporalització

Durada total:

12 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 12

Hores de treball virtual: 0

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

1. Comprendre les normes singulars relacionades amb el procediment administratiu electrònic introduïdes per la Llei

39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei



PLA DOCENT

40/2015 del règim jurídic del sector públic.

2. Valorar la incidència de l'administració electrònica des de la perspectiva de l'administració local i, en concret, des de la perspectiva de les persones que integren les oficines d'atenció al ciutadà i les noves funcions a desenvolupar la seva activitat.

3. Saber donar solucions adequades a la ciutadania.

Continguts

1. Principis generals i àmbit d'aplicació de la Llei

39/15 de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i de la Llei

40/15 de Règim Jurídic del Sector Públic.

2. Els drets de les persones i dels interessats relacionats amb l'administració electrònica.

3. Els Drets i/o obligacions de relacionar-se amb l'administració amb mitjans electrònics.

4. Les Oficines d'assistència en matèria de registres: funcions.

5. Sistemes d'identificació dels interessats i sistemes de signatura electrònica.

6. La digitalització de la documentació. El dret del ciutadà a no presentar documents originals. La còpia electrònica.

7. L'expedient electrònic: contingut. Tramitació del procediment i incidència de la forma electrònica.

8. La seu electrònica i el punt d'accés general electrònic. Conceptes i característiques. Funcions.

9. La representació electrònica. El registre d'apoderaments electrònics: requisits i classes. Entrada en vigor.



PLA DOCENT

10. El Registre de funcionaris habilitats: característiques i funcions. Entrada en vigor.
11. El Registre electrònic: característiques i funcionament. Entrada en vigor.
12. La factura electrònica. La Administració oberta de Catalunya.
13. La notificació electrònica
14. La carpeta ciutadana

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

El curs té una durada de 4 setmanes on es portaran a terme 8 sessions síncrones d'explicació de continguts i casos pràctics. L'alumne farà entre sessions les activitats que no es puguin fer a classe i es comenten en classe posterior.

Orientacions metodològiques per al docent

A cada sessió es farà un cas pràctic o un qüestionari sobre la matèria a tractar. Es posaran molts exemples i es farà connexió amb internet per mostrar els casos reals de tramitació electrònica. L'alumne farà entre sessions les activitats que no es puguin fer a classe i es comenten en classe posterior.

A continuació s'estructura el contingut formatiu en les sessions següents:

Consulta el document de suport:

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

Orientacions per a l'avaluació



PLA DOCENT

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

El participant haurà d'assistir al 100% de les vídeoformacions.

Certificació

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

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.

- Assistència
- Aprofitament