



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 participants en el contacte directe amb la ciutadania.

És una acció introductòria, s'adreça a persones que tenen un primer contacte amb l'atenció a la ciutadania.

Després d'aquest curs, els participants 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

Presencial + en línia

Requeriments dels destinataris/es

Personal administratiu que tingui tracte directe amb la ciutadania.

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

Temporalització



PLA DOCENT

Durada total:

8 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 6

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 2

Programació setmanal orientativa:

4 setmanes

Calendari setmanal:

OBERTURA AULA VIRTUAL

7 dies abans de la primera sessió presencial

Setmana 1

1a. Sessió presencial (3h)

Setmana 2

Treball en línia (1h)

Setmana 3

2a. Sessió presencial (3h)

Setmana 4

Treball en línia (1h)

TANCAMENT DE L'AULA VIRTUAL

1 setmana després de l'última sessió

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari



PLA DOCENT

CARACTERÍSTIQUES DE L'AULA

Una aula àmplia que permeti el moviment de les taules per fer grups de treball.

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.13380.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 el personal dels serveis públics (principis dels serveis públics)
 - 1.3. Els valors i l'ètica de empleats públics
 - 1.4. Els drets de la ciutadania
 - 1.5. La imatge de l'Administració local
 - 1.6. El concepte de qualitat del servi

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 interculturatat

3. Pla d'aplicabilitat

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[!\[\]\(758ebdf4629c903da74c2e079717ae32_img.jpg\) 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