

PLA DOCENT

Introducció a l'atenció ciutadana

Presentació

Aquesta acció s'adreça a les persones que s'inicien en l'atenció a la ciutadania. Es tracta d'una formació introductòria, per dotar els participants d'habilitats, tècniques i eines en el contacte directe amb la ciutadania. Després d'aquest curs, podran triar altres accions específiques d'atenció ciutadania que els permetin 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

Taller

Canal

Presencial

Requeriments dels destinataris/es

Personal d'oficis i personal subaltern.

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
12	15	20

Temporalització

Durada total:

6 hores

Distribució horaria:



PLA DOCENT

Hores presencials: 6

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

Programació setmanal orientativa:

2 setmanes

Calendari setmanal:

Setmana 1: Sessió 1 (3h)

Setmana 2: Sessió 2 (3h)

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula:

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

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

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 funcionaris públics.

PLA DOCENT

- 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.
3. Utilitzar estratègies que permetin encertar en el contacte personal.
 - 3.1. Analitzar les situacions conflictives i identificar-les com una oportunitat de millora.
4. Identificar les habilitats i els factors actitudinals per a una comunicació efectiva.

Continguts

1. Introducció al Servei Públic.
 - 1.1. La Funció del Servei Públic.
 - 1.2. Deures dels empleats dels serveis públics (principis dels serveis públics).
 - 1.3. Els valors i l'ètica dels empleats 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.

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[!\[\]\(3e2231b1ad3ca8da8658228c00dd08e0_img.jpg\) Atenció al ciutadà](#)

PLA DOCENT

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

A partir de les necessitats, professions, interessos i coneixements previs, s'aniran introduint coneixements teòrics combinats amb casos pràctics i simulacions d'atenció a la ciutadania.

Orientacions metodològiques per al docent

Exercicis de detecció de necessitats professionals, interessos i de coneixements previs. Exposicions teòriques combinades amb casos pràctics, exemples i simulacions d'atenció a la ciutadania. Cal estar molt atent als interessos del grup i partir de l'escolta de les seves necessitats i mancances.

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

Certificació

 **PLA DOCENT**

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

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.

- Assistència
- Aprofitament