

## PLA DOCENT

---

# Introducció a l'atenció ciutadana

## Presentació

La finalitat d'aquesta acció formativa és dotar d'habilitats, de tècniques i d'eines als i a les participants en el contacte directe amb la ciutadania. Aquesta acció va adreçada a les 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

Taller

## Canal

Videoformació

## Requeriments dels destinataris/es

- Personal d'oficis i personal subaltern.
- 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
12	15	20

## Temporalització



## PLA DOCENT

---

### **Durada total:**

4 hores

### **Distribució horaria:**

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 4

Hores de treball virtual: 0

### **Programació setmanal orientativa:**

2 setmanes

## **Objectius**

1. Comprendre la funció i els valors de l'Administració Pública.
  - 1.1. Analitzar els deures dels funcionaris 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.
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/ 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.

## **PLA DOCENT**

---

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.

## **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**

Es tracta de dues sessions de videoformació (una per setmana) en les que, a partir de les necessitats professionals, interessos i coneixements previs, s'aniran introduint coneixements teòrics combinats amb casos pràctics i simulacions d'atenció a la ciutadania.

## **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



## PLA DOCENT

---

- Prova
- Producte

### **Metodologia d'avaluació per al participant**

Assistència

### **Certificació**

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

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.

- Assistència
- Aprofitament