Diputació Barcelona

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

Diputació Barcelona

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

Objectius

1. Comprendre la funció i els valors de l'Administració pública.

1.1. Analitzar els deures dels/de les funcionàris/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

Continguts

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

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

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

· Establir uns horaris per accedir a l`aula virtual i participar de les activitats i propostes que es presentin.

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

· 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 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

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

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

Elements d'avaluació	Punts
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 element d'avaluació.

☐ Assistència

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

☑ Aprofitament