



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

Durada total:



PLA DOCENT

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 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

Continguts

1. Introducció al servei públic



PLA DOCENT

- 1.1. La funció del servei públic
- 1.2. Deures del 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 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

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.
- Identificar les eines i/o tècniques que es posaran en marxa pensant en una situació real



PLA DOCENT

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
- Aprofitament