Diputació Barcelona

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:

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

Hores presencials: 6

Hores de videoformació: 0

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 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.

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

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

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

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 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

Diputació Barcelona

PLA DOCENT

Certificació

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

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.

☑ Assistència

☐ Aprofitament