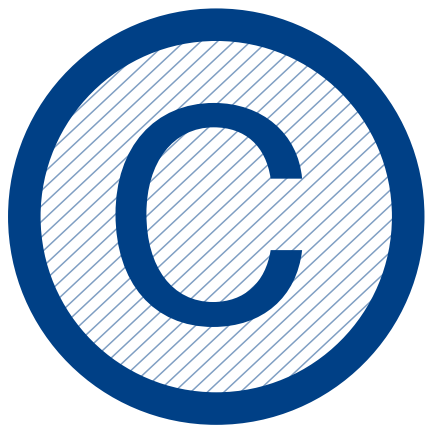




9 desembre/09
Barcelona

Durada

5 hores

Horari

de 10 a 14 hores

Destinataris

Professionals de l'Administració pública en l'àmbit de l'atenció ciutadana

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **30 de novembre de 2009**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les inscripcions.

La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**

Certificat

Es lliurarà un certificat a qui acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives.

Lloc de realització

Pendent de confirmar.

El ciutadà en l'eix de l'Administració

Presentació

El grup de treball de les oficines d'atenció ciutadana de la Federació de Municipis va iniciar ara fa un any diferents línies de recerca i treball.

Dues d'elles van exposar-se en les quartes jornades d'atenció ciutadana, realitzades a Reus. La primera consistia en les possibilitats i la informació que pot atorgar una enquesta de satisfacció per aconseguir l'excel·lència en el serveis d'atenció. La segona va posar de manifest la carència i alhora la necessitat de trobar una plataforma que tingués les característiques, els continguts i el menú necessari per a possibilitar l'intercanvi d'informació, ordenar un banc d'experiències i de documentació, agilitar i facilitar la tramitació i la relació interadministrativa entre els serveis d'atenció ciutadana de diferents municipis amb els mateixos tràmits, competències i interès en incrementar els índex d'eficàcia i d'eficiència d'aquests serveis municipals.

Programa

1. Anàlisi i validació d'un model d'enquesta ideal per a saber el grau de satisfacció dels usuaris d'una oficina d'atenció ciutadana, i metodologia d'aplicació.

Durant el curs 08/09, la Sra. Montse Ubía de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va realitzar una recerca i va fer l'estudi de disset enquestes de satisfacció i ciutadania sobre els serveis municipals.

Feta la síntesi de l'estudi, s'ha arribat a un model d'enquesta que cal validar acadèmicament i aportar-li la metodologia necessària perquè la seva aplicació sigui normativament irreprotxable.

2. La plataforma e-Catalunya

e-Catalunya podrà ser un punt de trobada virtual per a la comunitat professional local d'atenció ciutadana amb l'objectiu d'intercanviar opinions i gestionar coneixement (tràmits, resolució de conflictes, relació amb altres administracions, etc.)

La Sra. Gemma Foj, cap de l'OAC Sant Cugat del Vallès, va suggerir una estructura i va recopilar les experiències del Fòrum d'OAC de Santa Coloma d'anys enrera, que ara podran veure's reflectides i millorades en aquesta nova plataforma.

e-Catalunya és una iniciativa de la Generalitat de Catalunya per facilitar la comunicació, la participació, el treball col·laboratiu i la difusió de la informació entre la ciutadania. L'objectiu últim és el de contribuir al desenvolupament de la Societat del Coneixement a Catalunya.

- Treballar en equip, exposar, informar-se, relacionar-se amb altres companys; fer recomanacions i objeccions i, per tant, prendre decisions de manera consensuada.
- Agilitar i millorar la comunicació entre els membres del grup i del grup cap a la ciutadania.
- Accedir als continguts generats per les persones i/o grups de forma immediata i generar continguts propis.
- Gestionar la informació de forma més eficient, evitant pèrdues de documents o confusions amb versions anteriors.
- Ampliar la xarxa de contactes personals dins i fora del propi grup de treball gràcies al sistema intel·ligent de xarxa social.
- Detectar tendències, establir consensos i consolidar i/o iniciar projectes

Docents

Fidel Molina Luque. Doctor en Sociologia. Catedràtic de Sociologia de la Facultat d'Educació de la Universitat de Lleida. Investigador en Associacionisme, Voluntariat i Tercer Sector.

Josep Pons i Camps. Llicenciat en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport. Diplomant en Ciències de l'Educació. Doctorand en Gestió. Cap d'Acció Participativa de l'Ajuntament de Lleida.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Generalitat de Catalunya

