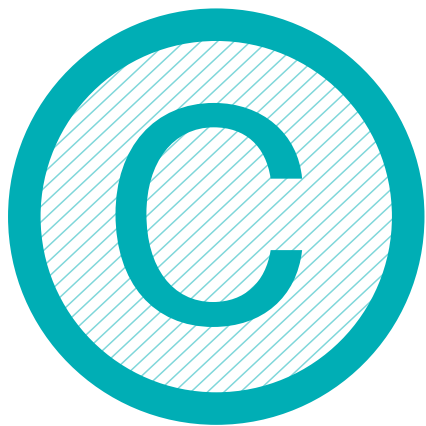




**27 i 28 març,
2 i 3 abril/12
Barcelona**

Durada

21 hores

Horari

De 9.30 h a 14.30 h (27 de març i 2 d'abril)

De 9.00 h a 14.30 h (28 de març i 3 d'abril)

Destinataris

El curs s'adreça als treballadors de l'Administració que assumeixen funcions d'atenció al ciutadà, ja sigui de manera presencial o per mitjà de qualsevol altre canal d'atenció (telèfon, Internet, etc.).

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el **23 de març de 2012**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places, limitat.

Per a la selecció de les inscripcions, es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre possible d'ajuntaments) i el seu ordre de recepció. 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

IdEC (Institut d'Educació Contínua)
Universitat Pompeu Fabra
Balma, 134.
08008 - Barcelona

Millora del desenvolupament del personal d'atenció al ciutadà.

Formació pràctica per incrementar la satisfacció del ciutadà

Objectius

La finalitat d'aquest curs és millorar el desenvolupament del personal que atén els ciutadans, mitjançant una formació pràctica que, aplicada al lloc de treball, permeti incrementar el nivell de satisfacció dels ciutadans-usuaris amb les funcions d'atenció al públic del servei que es tracti.

Al llarg de les sessions formatives, s'abordaran els diferents aspectes que conformen el programa, i s'estudiarà cadascun dels temes des d'una perspectiva multidisciplinària, que té en compte criteris jurídics, psicològics, organitzatius, etc.

La configuració d'aquest curs, els continguts que s'abordaran i la metodologia utilitzada, el fan especialment adequat per a la formació del personal dels serveis d'atenció al ciutadà (oficines d'atenció al ciutadà, serveis 010, etc.), tant abans de l'engegada d'aquests serveis com després, com a mesura per relançar-los.

Programa

1. L'atenció al ciutadà a les administracions públiques

- a. El concepte actual de ciutadà
- b. Atenció integral versus atenció tradicional
- c. Valors per a l'atenció al ciutadà

2. Els drets del ciutadà davant l'Administració

3. Serveis que presten les administracions públiques

- a. Competències de les entitats locals, de les comunitats autònomes i de l'Estat
- b. Identificació dels serveis públics locals
- c. Identificació dels serveis d'atenció al ciutadà en l'àmbit autonòmic i estatal

4. L'organització municipal

- a. Òrgans de l'entitat
- b. L'organització administrativa a la Llei 57/2003

5. Procediment administratiu local

- a. Fases del procediment administratiu
- b. Els actes i els documents administratius
- c. Participació de les oficines d'atenció al públic en la tramitació

6. El procés d'atenció al ciutadà

- a. Punts de contacte amb el ciutadà en la seva relació amb l'Administració
- b. Fases de l'atenció al públic

7. L'atenció al públic

- a. Comunicació verbal i no verbal
- b. Gestió del conflicte

8. La gestió de la qualitat aplicada a l'atenció al ciutadà

- a. La millora contínua del servei
- b. Les queixes i els suggeriments com a font de millora
- c. Les cartes de serveis en matèria d'atenció ciutadana
- d. Altres models de gestió aplicats als serveis d'atenció al ciutadà

9. Aspectes bàsics de prevenció de riscos laborals aplicats als llocs d'atenció al públic

Metodologia

El curs treballa, de manera pràctica, les competències presents a qualsevol lloc de treball que requereix un contacte directe amb el ciutadà.

Docent

Àngel Luis del Río Fernández, soci-consultor de Consultors de Gestió Pública. Consultor de sector públic a les àrees d'organització, qualitat i recursos humans. Llicenciat en ciències del treball, diplomat en gestió i Administració pública i màster en direcció i gestió pública. Ha estat director d'Organització i Qualitat de l'Ajuntament de Castro Urdiales (2003-2007), on va liderar la implantació i certificació per part d'AENOR del Servei d'Atenció Telefònica al Ciutadà segons la norma ISO 9001:2000. Com a consultor, ha participat en el disseny, la implantació i la millora de diversos serveis d'atenció al ciutadà en institucions de diferent grandària.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Consultors de Gestió Pública

