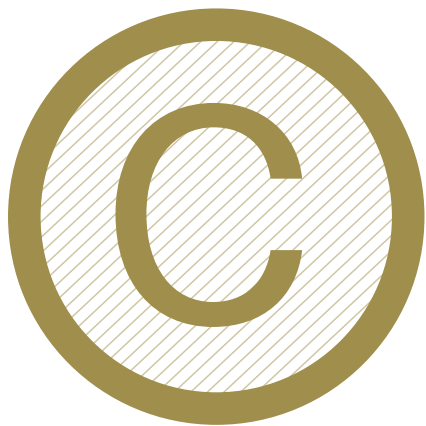




**18, 20, 25 i 27
març/13
Barcelona**

Durada

22 hores

Horari

De 9.00 a 14.30 hores.

Destinataris

Integrants d'equips directius i caps d'equips i de projectes.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **8 de març de 2013**. 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), l'adequació al perfil del destinatari de l'acció formativa i l'ordre de recepció de les sol·licituds.

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 d'aprofitament a les persones que acreditin l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs, i responguin correctament a un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics del curs. Aquest test es respondrà electrònicament per mitjà d'un enllaç que els alumnes rebran per correu electrònic i que hauran de lliurar dins del termini establert.

Lloc de realització

IdEC (Institut d'Educació Contínua)
Universitat Pompeu Fabra
Balmes, 134. Barcelona

Millorar la qualitat dels serveis públics.

Exercicis de reflexió i noves tècniques de treball per a gestors públics

Objectius

Millorar el rendiment del sector públic és una eterna promesa electoral que els gestors públics realitzen als ciutadans i és una exigència que la ciutadania demana al nostre sector públic. És possible millorar el nostre rendiment? ¿Estan les nostres administracions en condicions de trencar els límits establerts i donar sorpreses agradables als nostres ciutadans? Els assistents aconseguiran: tècniques de reflexió per a detectar i rectificar situacions de potencial conflictiu. Comprendre i manejar les claus estratègiques de la seva organització. Realitzar i gestionar la seva pròpia cartera de serveis.

Programa

1. Millora de la qualitat

La recerca de la qualitat
L'organització com un ésser viu
La feina ben feta
Millorar a ulls dels altres
Detecta el teu marge de millora
Canvis en procés
Canvis en actitud
Canvis en innovació
El teu nivell de qualitat en relació amb la resta
La millora interna
Canvis en la presa de decisions
Canvis en la implementació
Canvis en la relació amb l'entorn
Canvis en les relacions de poder intern

2. Millora de l'estil de govern

El sentit de les organitzacions
Les estratègies emergents (Henry Mintzberg)
L'entorn
Una tècnica per a avaluar l'entorn
El propòsit
Una tècnica per a treballar el propòsit
Els valors
Una tècnica per a treballar els valors
L'histograma de valors

3. Millora dels serveis

La unitat mínima de servei
La diferència entre el públic i el privat
La matriu del Boston Consulting Group
L'inventari de serveis
L'equalitzador de serveis

Docent

Isidor Torres Mayans. Llicenciat en Ciències de la Comunicació per la Universitat Ramon Llull, llicenciat en Ciències Polítiques per la Universitat Autònoma de Barcelona i Màster en Direcció Pública per ESADE. Consultor especialitzat en sistemes de presa de decisions i planificació estratègica en el sector públic.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Consultors de Gestió Pública

