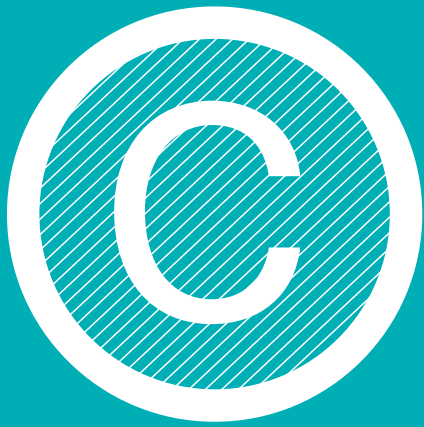




Millorar l'atenció al ciutadà en una entitat pública.

Estratègies pràctiques per a la implantació i millora de serveis integrals d'atenció al ciutadà.

15 i 16 abril/13
Barcelona



Presentació

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.

Objectius

Desenvolupar un model organitzatiu que assoleixi una major eficiència organitzativa i que permeti millorar sensiblement la qualitat dels serveis públics prestats per les oficines administratives encarregades d'atendre el públic.

Durada

11 hores

Horari

De 9.00 a 14.30 hores.

Lloc de realització

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

Destinataris

Tècnics de l'Administració local catalana amb responsabilitat en els àmbits d'anàlisi, disseny, planificació, gestió, implementació i avaluació de polítiques, programes i serveis públics en les administracions públiques.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **5 d'abril 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.

Programa

Docents

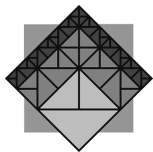
Ángel Luis del Río Fernández. Llicenciat en Ciències del Treball i diplomat en Gestió i Administració Pública per la Universidad Carlos III de Madrid. Màster en Direcció i Gestió Pública. Soci-consultor de CGP i consultor del sector públic en les àrees d'organització, qualitat i recursos humans. Professional certificat registrat al CERPER com a gestor de Sistemes de Qualitat per l'EOQ. Certificat d'Aptitud Pedagògica per la Universidad de Cantabria.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Consultors de Gestió Pública



1. Els pilars del Model d'atenció al ciutadà.

- 1.1. Bases organitzatives dels serveis integrals d'atenció al ciutadà.
- 1.2. Principals característiques d'aquest tipus de serveis. Els valors del servei.
- 1.3. Claus per a la seva implantació efectiva.

2. Com desenvolupar un projecte per a la millora de l'atenció al ciutadà.

- 2.1. Pautes per a l'anàlisi de l'organització i l'entorn.
- 2.2. Contingut del Projecte per a la millora de l'atenció al ciutadà (organització, funcions, processos, personal...).

3. Tècniques per a la simplificació dels procediments administratius del servei.

- 3.1. Com reduir terminis, nombre de visites i desplaçaments.
- 3.2. La millora de la documentació i les instàncies.

4. Qualitat senzilla i eficaç per al ciutadà: pautes per a la implantació fàcil d'un sistema de gestió de la qualitat en el SAC.

- 4.1. L'important i l'accessori en un Sistema de Gestió de la Qualitat (SGC).
- 4.2. Elements a treballar per gestionar bé el Servei i que el ciutadà ho percebi.
- 4.3. Les cartes de serveis i altres sistemes de gestió de la qualitat d'eficàcia demostrada per a aquest tipus de serveis.