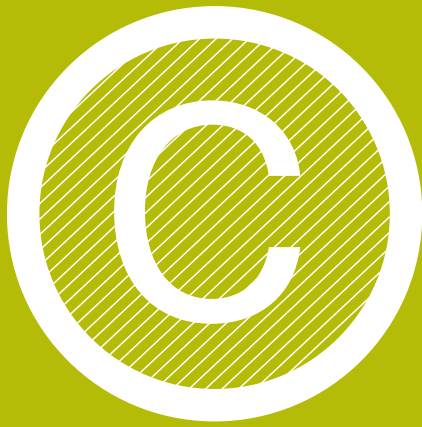




**14, 16, 21 i 23
maig /13
Barcelona**



Cartes de serveis: eines pràctiques d'implantació

Objectius

- Saber què són i per a què serveixen les cartes de serveis
- Entendre la importància dels compromisos amb la ciutadania
- Ser conscient de la implicació per a l'organització i per als empleats públics
- Conèixer els beneficis que poden comportar per a l'organització i per a la ciutadania
- Conèixer l'origen i la història de les cartes de servei
- Conèixer les principals experiències a nivell internacional i nacional
- Conèixer el cicle de vida de les cartes de servei i el seu rol en la millora contínua
- Conèixer el procés d'elaboració de les cartes de servei

Durada

15 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores.

Lloc de realització

Centre d'Estudis Adams
C. Bailèn, 126
08009 Barcelona

Destinataris

Responsables de la gestió econòmica de les subvencions de l'Administració local de Catalunya que elaboren propostes de decisió i supervisen els procediments de gestió.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **4 de maig 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 que responguin correctament un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics del curs. Aquest test es respondrà electrònicament, a través d'un enllaç que els alumnes rebran per correu electrònic i que hauran de lliurar dins del termini establert.

Programa

Docent

Francesc Torrejón. Llicenciat en Ciències Humanes i Socials per la Universitat de Barcelona, diplomat en Educació Social, màster en Direcció Pública per ESADE, mestratge en Direcció i Gestió a l'Administració Local per la Universitat de Barcelona i màster en Gestió Pública Local de l'INAP, Ministeri d'Administracions Públiques. Responsable de gestió administrativa de l'Ajuntament de Mataró, ha estat subdirector general de Recursos Humans i Organització del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya, i director de l'Àrea de Planificació, Innovació i Qualitat del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

Què son les cartes de serveis?

- Definició de les cartes de serveis
- Missió de les cartes de serveis
- Compromisos de qualitat entre administració pública i ciutadania
- Beneficis que comporta la seva aplicació
- Importància de les cartes de servei a nivell local
- Què impliquen les cartes de servei?
- Quin és el contingut de les cartes de servei?

Origen i evolució de les cartes de serveis

- L'origen de les cartes de serveis
- Experiències a nivell internacional i nacional

Cóm s'elabora i es gestiona una carta de serveis?

- El cicle de vida de la carta de serveis
- El procés d'elaboració de la carta de serveis
 - Constitució de l'equip de treball
 - Identificació de les dades generals i legals
 - Identificació dels serveis
 - Identificació dels atributs que la ciutadania valora
 - Establiment dels estàndards de qualitat
 - Establiment dels compromisos
- Avaluació interna
- Redacció i publicació de la carta de serveis
- Comunicació
- Formació

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Centre d'Estudis Adams

