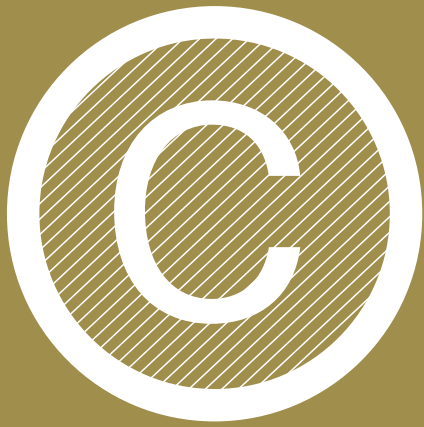




Millorar la qualitat dels serveis públics.

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

23, 25 i 30 abril
5 maig/14
Barcelona



Objectius

El curs té per objectiu contribuir a millorar el rendiment del sector públic. Va dirigit a responsables d'equips, de projectes o de serveis. Es fonamenta a partir de la següent idea: hi ha dos grans estils de direcció. Una és seguir les corrents fins a situar el servei on les circumstàncies et portin. La segona és un esforç continuat perquè el servei que dirigeixes s'assembli el màxim possible al que havies pensat que podia arribar a ser. En aquest curs s'ofereixen eines per als que apostin per la segona via. En concret, aprendrem a diagnosticar l'estat de salut del nostre servei, i a guarir malalties. També aprendrem a detectar i concretar els canvis que ens convenen per millorar la percepció dels usuaris. Treballarem una tècnica per encertar amb l'actitud idònia per superar conflictes. Una tècnica per guanyar la confiança dels altres i per últim, una tècnica per comunicar els nostres serveis amb elegància.

Durada

22 hores

Horari

De 9.00 a 14.30 hores.

Lloc de realització

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

Destinataris

El curs es dirigeix a empleats públics, personal de prefectura, tècnic i administratiu, de qualsevol àrea interessada en la introducció de sistemes de gestió de la qualitat.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que acreditin l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs disposar d'un certificat d'assistència sempre que assisteixin,

com a mínim, al 80 per cent de les hores de cada sessió i, alhora, al 80 per cent del total de les hores lectives del curs, i responguin correctament a un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics de l'acció formativa. 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.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **14 d'abril de 2014**. 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**.

Programa

Metodologia

El curs té un component teòric molt baix. El mínim necessari per explicar el funcionament de les tècniques. Totes les tècniques, exercicis i eines, incloses les informàtiques, que s'utilitzaran en el curs han estat creades pel propi formador.

Docent

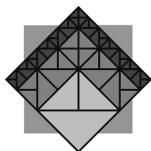
Isidor Torres Mayans. Llicenciat en Ciències de la Comunicació per la Universitat Ramon Llull, llicenciat en Ciències Polítiques per la Universitat Autònoma de Barcelona i Màster en Direcció Pública per ESADE. Consultor especialitzat en sistemes de presa de decisions i planificació estratègica en el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

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Hi col·labora:

Consultors de Gestió Pública



1. La qualitat

- a. Què és la qualitat?
- b. Aprendre de l'experiència: La feina ben feta.
- c. Aprendre de l'experiència: Paraules desordenades.

2. La salut del servei

- a. Quina salut té el servei que gestiona?
- b. Una eina per treballar: Les tres funcions bàsiques.
- c. Dominar l'eina: Autoevaluació de la qualitat.

3. Configuracions i canvis

- a. Quins atributs ha de tenir el servei que gestiona?
- b. Una eina per treballar: Els tres elements.
- c. Dominar l'eina: Trobar els canvis per equilibrar un servei.

4. L'estil de prestació.

- a. Què és l'estil de prestació?
- b. Aprendre de l'experiència: "Public is different"
- c. Aprendre de l'experiència: "El dilema"
- d. Una eina per treballar: Els meus grans conceptes.
- e. Dominar l'eina: Crear coherència.

5. L'avaluació

- a. Com controlar el funcionament dels serveis de forma àgil?
- b. Una eina per treballar: L'inventari de serveis
- c. Dominar l'eina: Indicadors bàsics

6. Comunicar serveis

- a. Com elaborar comunicacions dels nostres serveis de forma ràpida i efectiva?
- b. Una eina per treballar: El triangle
- c. Dominar l'eina: L'eslogan del meu servei.