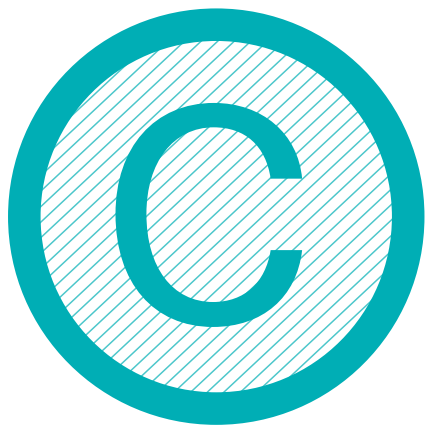




**13 i 15
maig/08
Barcelona**

Durada

8 hores

Horari

De 10.00 a 14.00 hores

Destinataris

Responsables d'atenció al client, de qualitat, i a totes les persones que atenen les queixes i reclamacions dels usuaris.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia 5 de maig del 2008. La inscripció és gratuïta i el nombre de places està limitat.

Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial, afavorint la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible, i l'ordre de recepció d'aquestes.

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

Fundació UPC
Edifici Vèrtex
Plaça Eusebi Güell, 6
08034 Barcelona

Gestió de queixes i reclamacions

Presentació

La recerca del benestar i la satisfacció dels nostres usuaris ha d'afavorir el disseny i la implantació de circuits que analitzin les causes que han motivat qualsevol reclamació, amb la finalitat d'adoptar les mesures necessàries per corregir els motius que han donat lloc a la queixa i, alhora, poder donar una resposta adequada i ràpida.

Objectius

- Avaluar l'impacte que les queixes tenen sobre la rendibilitat de la institució.
- Conscienciar sobre el valor de les queixes com a recurs per fidelitzar els usuaris.
- sotmetre a un examen crític el sistema de gestió de queixes, i identificar oportunitats de millora.
- Organitzar la informació procedent de les queixes per preveure-les, avançar-se als errors de racionalització, però també de millora, com a instrument de gestió.

Programa

1. Marc organitzatiu de la gestió de queixes, suggeriments i comunicats de la ciutadania: sistema de participació ciutadana. Organigrama funcional i mapa de processos d'un ajuntament.
2. Procés de gestió de queixes, suggeriments i comunicats de la ciutadania:
 - Diagrama de flux i quadre de responsabilitats (RECI).
 - Sistema d'informació / quadre de comandament.
 - Guies de treball: Manual d'atenció telefònica i presencial.
 - Recursos: punts d'atenció a la ciutadania. Competències professionals del personal implicat. Aplicació informàtica que suporta el procés, desenvolupada en entorn de programari de grup (groupware).
 - Canals d'accés al servei: presencials i telemàtics.
 - Campanyes de divulgació del servei.
3. Revisió i millora: grau d'acompliment dels compromisos de servei i satisfacció dels usuaris/àries. Accions correctores i preventives. Efectivitat del servei.
4. Font d'informació rellevant per a la revisió i millora dels compromisos de servei amb la ciutadania.

Docent

Enric Giner Rodríguez. Estudis de dret per la Universitat Central de Barcelona, diplomat per ESADE i per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya en funció gerencial en les administracions públiques, diplomat universitari de postgrau en Direcció del desenvolupament econòmic local. Gerent de l'Ajuntament d'Esplugues; conseller delegat de la societat mixta Promoció i Gestió de Serveis Esplugues, S.A.; coordinador de l'Àrea de Programació i Planificació durant el temps en què es va fer l'estudi d'adaptació de l'Ajuntament d'Esplugues a una estructura gerencial; membre de la Comissió Tècnica de Qualitat de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (1999-2007); gerent de l'Ajuntament d'Esplugues (1991-2007), i primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament d'Esplugues des de l'any 2007.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Fundació Politècnica de Catalunya

