



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2017

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS
ÁREA TEMÁTICA: **ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

Acción Formativa nº	Denominación:		Gestión de Conflictos, Calidad y Orientación al Ciudadano en el Servicio Público (ON LINE)		
	Destinatarios:		Empleados Públicos de la CAM		
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40
Nº de Horas por Edición		Total Horas	30		30

Del 6 al 19 de Noviembre

Contenidos:

- El trabajo en la atención a la ciudadanía desde un enfoque interdisciplinar desde la Calidad Total.
- Gestión y organización del tiempo.
- El conflicto estudio y práctica de casos reales.
- Resolución de problemas y toma de decisiones: estudio de casos reales y práctica.
- Competencias emocionales y habilidades sociales para la mejora en la resolución de conflictos.
- Calidad de los servicios públicos y satisfacción de la ciudadanía.
- Actuación administrativa presencial, escrita, telefónica o telemática.
- Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- Señalización, equipamiento y condiciones adecuadas para la prestación de servicios en edificios administrativos.
- Impresos normalizados, documentación necesaria, identificación de registros, determinación de plazos y posibilidad de tramitación telemática.
- Técnicas de comunicación.
- Herramientas de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla. Cartas de Servicios.