



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
Centro de Estudio y Formación



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2019

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS MAP

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Acción Formativa nº	Denominación:	Comunicación y Atención al Ciudadano (ON LINE)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40
Nº de Horas por Edición	30	Total Horas	30		

Del 30 de Septiembre al 13 de Octubre

Contenidos:

- La comunicación: La escucha activa.
- Barreras de la comunicación.
- Derechos de los ciudadanos.
- Reclamaciones, iniciativas y sugerencias.
- Las cartas de servicios.