|  |  |
| --- | --- |
| NOMBRE CURSO | ATENCIÓN AL CIUDADANO TELEFÓNICA Y PRESENCIAL (2018FC022\_01) |
| CARGA LECTIVA | 10 |
| PLAZAS OFERTADAS | 20 |
| PERSONAL DESTINATARIO  SELECCIÓN | Personal empleado público del plan agrupado de FC que preste atención a la ciudadanía |
| FECHA DE INSCRIPCIÓN | 18/09/2018 al 12/10/2018 |
| FECHAS CELEBRACIÓN | 17 y 19 de de octubre |
| MODALIDAD | Presencial |
| LUGAR DE IMPARTICIÓN | Jerez. Aula de Formación de la Escuela de Policía Local (Estación de Autobuses) |
| OBJETIVOS | Ofrecer herramientas que favorezcan una buena atención y calidad a la ciudadanía |
| CONTENIDOS DEL CURSO | 1. LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA    1. Objetivos de la administración    2. Comunicación en la administración pública    3. Unidades de atención a la ciudadanía 2. DERECHOS Y DEBERES    1. Derechos y deberes de la ciudadanía    2. Derechos y deberes del funcionario en su relación con la ciudadanía 3. CALIDAD    1. Concepto de calidad    2. Sistemas de gestión de la calidad    3. Herramientas de mejora 4. ENFOQUE A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE    1. Misión y visión    2. El nuevo paradigma: de administrado a cliente    3. Valores de servicio 5. EL PROCESO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA    1. El proceso en la atención presencial    2. El proceso en la atención telefónica 6. COMPETENCIAS FUNDAMENTALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA    1. Comunicación verbal, no verbal y escrita    2. Asertividad    3. Escucha activa y empatía    4. Trabajo en equipo    5. Gestión del conflicto 7. EL USO DE LAS TIC EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA    1. La administración electrónica: Niveles    2. Sistemas de identificación    3. Normativa sobre administración electrónica    4. Asistencia al ciudadano en la tramitación electrónica |
| DOCENTES | Jose María Noble Vías . Jefe Servicio de Atención al Ciudadano en la Junta Andalucía. |