



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Centro de Estudio y Formación



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2016

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:	Atención al Ciudadano. Expresión Oral y Comunicación (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 Mayo al 10 de Junio

Objetivos:

Preparar para acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que éste tiene y cubrirlas de la mejor manera posible. Conocer la importancia que una comunicación satisfactoria tiene en el desarrollo de su trabajo, así como los diversos tipos de ciudadanos y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.

Contenidos:

- La administración y el ciudadano.
- La comunicación verbal.
- Comunicación no verbal y escrita.
- Tipos de ciudadanos.