



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2016

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:	La Calidad en el Servicio Público y Orientación 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 10 al 21 de Octubre

Objetivos:

Conocer y participar en los programas establecidos en el marco general de calidad.

Contenidos:

1. Calidad de los servicios públicos y satisfacción de la ciudadanía.
2. Actuación administrativa presencial, escrita, telefónica o telemática.
3. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
4. Señalización, equipamiento y condiciones adecuadas para la prestación de servicios en edificios administrativos.
5. Impresos normalizados, documentación necesaria, identificación de registros, determinación de plazos y posibilidad de tramitación telemática.
6. Técnicas de comunicación.
7. Herramientas de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla. Cartas de Servicios.