



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2017

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:	Quejas y Sugerencias: Normativa y Tramitación Electrónica (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 4 al 17 de Diciembre

Objetivos:

Proporcionar a los participantes los conocimientos sobre la normativa autonómica vigente y el manejo práctico de la aplicación corporativa de Quejas y Sugerencias. También gestionar las Consultas.

Contenidos:

- Aspectos generales.
- Metodología, tramitación de expedientes relativos a quejas y sugerencias.
- Manejo práctico de la aplicación informática corporativa.