



## PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2020

### DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGFP  
ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS  
ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción Formativa nº	Denominación:	Comunicación e Información 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		

Fecha de Impartición: 28 septiembre – 11 octubre

#### Contenidos:

**Unidad 1.- La comunicación: La escucha activa.**

**Unidad 2.- Barreras de la comunicación.**

**Unidad 3.- Derechos de los ciudadanos.**

**Unidad 4.- Reclamaciones, iniciativas y sugerencias.**

**Unidad 5.- Las cartas de servicios.**

**Unidad 6.- Vías de acceso a la información en las Administraciones Públicas.**