



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.