

**PLAN AGRUPADO DE FORMACIÓN CONTINUA  
2006  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DEL BAJO GUADALQUIVIR**



**A  
C  
T  
I  
V  
I  
D  
A  
D  
  
F  
O  
R  
M  
A  
T  
I  
V  
A**

**ACCIÓN FORMATIVA:**

302/06

ATENCIÓN AL CIUDADANO

**ÁREA DE CONTENIDO:**

Área Información y atención al ciudadano

**MODALIDAD**

Presencial

**OBJETIVOS**

Conocer las principales fuentes de calidad en la oferta del servicio a la ciudadanía. Ofrecer formación teórica y herramientas prácticas para el desarrollo de las habilidades sociales para la atención a la ciudadanía.

**DESTINATARIOS/AS**

Personal Administrativo y Auxiliar, de las Administraciones Públicas del Bajo Guadalquivir, adheridas al Plan Agrupado, que desempeñe funciones en puestos de trabajo que exijan una relación con el público

**CONTENIDOS**

El derecho a la información. Concepto y tipos de información administrativa: sus consideración desde la óptica constitucional; participación del ciudadano en la Administración. La Comunicación en las Organizaciones: Teoría y Práctica de la comunicación. El Perfil del empleado/a de atención al público: Actitudes y aptitudes. Técnicas de documentación, tratamiento y distribución de la información administrativa. La Tecnologías de la información. Vías de acceso a la información en la Administración Local. Las quejas, reclamaciones y la resolución de situaciones conflictivas. Las cartas de servicios. La atención al colectivo de inmigrantes.

**DURACIÓN:** 20 horas

**Nº PLAZAS:** 20

**LUGAR DE CELEBRACIÓN:** El Cuervo  
41749 El Cuervo (Sevilla)

**FECHA CELEBRACIÓN:** 21/11/06 al 30/11/06  
Días: 21,22,23,28,29,30 de Noviembre  
Horario: 17:00 a 20:30

