

CURS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA. Nivell 1

Claus per a una adequada recepció de les persones nouvingudes

25 i 27 de setembre i 2 i 4 d' octubre.
Consell Comarcal del Maresme
Plaça Miquel Biada, 1
Mataró, 0831

La Diputació de Barcelona considera imprescindible la labor que fan els professionals municipals en la primera atenció a la ciutadania, i molt especialment, en la recepció de persones nouvingudes de diferents països.

El Curs d' Atenció a la Ciutadania pretén oferir als treballadors municipals un espai per aprofundir en la millora de la comunicació amb les persones, per tal de facilitar la tasca a l' hora de donar informació i millorar l' atenció a la ciutadania.

El Curs es distribueix en dues parts diferenciades:

- Una primera part introductòria, en la que es presentaran les causes i conseqüències que a nivell global estan provocant el desplaçament i moviments de persones, i les seves repercussions en el món local.
- Una segona part que permetrà als assistents descobrir els factors personals (valors, prejudicis, estereotips...) que conformen les actituds envers els altres i que són determinants a l' hora de donar informació i atendre a la ciutadania.

Destinatari de la formació

Aquesta proposta formativa va adreçada als professionals dels diferents serveis, encarregats de donar informació als ciutadans que demanen atenció directa de l' administració local.

Objectius

- Contextualitzar la funció informadora, d'aquests professionals, dins d'un dispositiu de recepció i acollida de les persones nouvingudes.
- Donar elements als professionals de primera atenció per tal que facin una adequada recepció a les persones nouvingudes.

- Preparar als professionals per tal de millorar la seva resposta (informar, assessorar, orientar...) tenint present la demanda de la nova ciutadania.
- Transmetre'ls el valor que té una bona atenció a la ciutadania i la importància de donar una bona informació per afavorir i mantenir la convivència social.
- Identificar la importància de l'acte comunicatiu en la prestació d'un servei.

Contingut

1. Contextualització del fet migratori al món local
2. Diversitat i atenció individualitzada
3. L'acollida de persones nouvingudes
4. Tractament de la desinformació, malentesos i conflictes
5. Els valors personals com a font d'apropament o rebuig
6. La importància de la comunicació en l'atenció al ciutadà
7. Les relacions personals en la prestació d'un servei públic

Metodologia

La metodologia del curs és activa i participativa. Resulta de la combinació d'explicacions teòriques i la realització d'exercicis pràctics .



ASPECTES ORGANITZATIUS

Organitza

Diputació de Barcelona
Àrea d' Igualtat i Ciutadania. Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania.
Àrea de Govern Local. Servei de Formació Local.

Consell Comarcal del Maresme

Lloc

Consell Comarcal del Maresme
Plaça Miquel Biada, 1
Mataró, 0831

Calendari

25 i 27 de setembre i 2i 4 d' octubre de 9 a 14h.

Durada

20 hores

Diploma

Es lliurarà un diploma acreditatiu als participants que hagin assistit al 80% de les sessions

Informació i inscripció

Per les característiques del curs, el nombre de places està limitat a 20 participants. La organització del curs confirmarà als inscrits la possibilitat de cursar la formació.

Per formalitzar la inscripció cal enviar la butlleta d'inscripció degudament complimentada [abans del dia 18 de setembre, al núm. de fax 93 .757.21.12, a l'atenció de Victor Bassas Segura.](#)

Telèfon de contacte 93. 741. 16.16.

És imprescindible que les butlletes estiguin degudament signades.



BUTLLETA D'INSCRIPCIÓ

CURS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA. Nivell 1
Claus per a una adequada recepció de les persones nouvingudes
25 i 27 de setembre i 2 i 4 d' octubre.
Consell Comarcal del Maresme
Plaça Miquel Biada, 1
Mataró, 0831

NOM I COGNOMS	
N.I.F	
OCUPACIÓ O CÀRREC	
ENTITAT/ AJUNTAMENT	
DEPT. O ÀREA	
ADREÇA LABORAL	
TELÈFON	
FAX	
POBLACIÓ	
DISTRICTE POSTAL	
ADREÇA ELECTRÒNICA	

MOLT IMPORTANT: les persones que treballen a algun ajuntament o ens local hauran d'emplenar necessàriament les dades següents per tal de poder estendre el corresponent diploma de Formació Contínua de les Administracions Públiques. La resta de sol·licitants només caldrà que facin arribar la primera part de la butlleta.

AJUNTAMENT	
COMARCA	
GRUP DE TITULACIÓ: A-B-C-D-E	
RÈGIM ADMINISTRATIU*: L-F-I	
RESPONSABLE DE FORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT	

* (L) Laboral; (F) Funcionari; (I) Interí

D'acord amb la Llei 17/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, s'informa a la persona interessada que les dades facilitades seran incloses en un fitxer automatitzat i que compta amb la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes inclosos a la legislació vigent, mitjançant un escrit presentat al Registre de la Diputació de Barcelona.

SIGNATURA DE L'INTERESSAT/LA INTERESSADA,

Barcelona,