



CURS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA. Nivell 2

Claus per a una adequada recepció de les persones nouvingudes

4,11 i 13 de desembre
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, la recepció de persones nouvingudes de diferents països.

El Curs Atenció a la Ciutadania nivell 2 pretén oferir als treballadors municipals un espai per aprofundir en la millora de la comunicació amb les persones per facilitar la tasca a l' hora de donar informació i millorar l'atenció a la ciutadania.

Destinataris de la formació

Aquesta proposta formativa va adreçada al personal municipal que desenvolupa tasques d'atenció directa a la ciutadania o a d' altres tècnics municipals que ja hagin cursat el curs d' Atenció a la Ciutadania nivell 1.

Objectius

Incorporar habilitats comunicatives en el desenvolupament de l'activitat professional en les tasques d'atenció al ciutadà

Contingut

1. Breu recordatori dels conceptes treballats en el primer nivell.
2. Els conflictes interpersonals.
3. Comunicació no verbal i Comunicació verbal
4. Intel·ligència emocional
5. Empatia
6. Comportaments equilibrats

Metodologia

La metodologia del curs és activa i participativa. Resulta de la combinació d'explicacions teòriques i la realització d'exercicis pràctics a partir dels quals treballar els continguts de procediment i d'actitud.



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

4,11 i 13 de desembre de desembre 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 27 de novembre, 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 2
Claus per a una adequada recepció de les persones nouvingudes
4, 11 i 13 de desembre
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,