



# INFORMA FORMACIÓN

<b>ACCIÓN FORMATIVA Nº</b>	2021/06001
<b>Denominación:</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMERA ED.</b>
<b>Organiza:</b>	AYUNTAMIENTO DE SEVILLA.
<b>Coordina:</b>	DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN
<b>Objetivos:</b>	Mejorar la atención presencial y telefónica, así como la gestión de las distintas situaciones que se puedan presentar
<b>Nº alumnos/as:</b>	15
<b>Personal destinatario:</b>	Trabajadoras/es municipales. Preferentemente de Porterías.
<b>Duración del curso:</b>	25H
<b>Docentes:</b>	Gofand S.XXI
<b>Lugar de celebración:</b>	Centro deportivo San Pablo. Avda Dr. Laffon Soto S/N. Edificio Piscina Cubierta. 2ª Planta.
<b>Fecha:</b>	23, 24, 25, 28, 29 y 30 de junio.
<b>Horario:</b>	-Días 23, 24, 25, 28 y 29 de 11:00 a 15:00h -Día 30, de 10:00 a 15:00h
<b>Contenido del curso:</b>	-La Administración y la Ciudadanía. -La Comunicación Verbal, no verbal y escrita. -Tipos de ciudadanas/os -Habilidades sociales; necesidades y frases en la atención a la ciudadanía. -El conflicto y la calidad en la atención a la ciudadanía. -Técnicas para el tratamiento de quejas y reclamaciones. -Particularidades.
<b>Fecha finalización presentación solicitudes:</b>	<b>Antes de las 13:00 horas del día 16 de junio de 2021.</b>
<b>Diploma que se entregará:</b>	<b>ASISTENCIA Y APROVECHAMIENTO</b>

Las personas interesadas en participar en la mencionada acción formativa deberán cumplimentar la solicitud que se encuentra en el **Portal de la Plantilla**, **Área Común, Formación** y remitirla al **Departamento de Formación** sito en **C/ Pajaritos nº 14 2ª Planta**, al correo electrónico [solicitudesformacion@sevilla.org](mailto:solicitudesformacion@sevilla.org), o al fax 955.47.18.94

La selección del alumnado se efectuará por el sistema establecido. El Ayuntamiento entregará documento acreditativo de asistencia y aprovechamiento, en su caso, a quienes superen los objetivos del mismo, siempre que **la falta de asistencia no exceda del 10% de las horas lectivas.**

