



INFORMA FORMACIÓN

ACCIÓN FORMATIVA Nº

2022/05502

Denominación:

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA I (2ª EDICIÓN)

Organiza:

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Coordina:

DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN

Objetivos:

1. Conocer el concepto global de atención a la ciudadanía.
2. Desarrollar habilidades sociales de atención a las personas usuarias de los servicios públicos.
3. Conocer la tipología de los conflictos en los servicios públicos.
4. Aprender a gestionar las emociones en la resolución de conflictos en la atención ciudadana.
5. Conocer la comunicación eficaz como herramienta para la atención de calidad al ciudadano/a.
6. Adquirir estrategias para gestionar el estrés laboral provocado por la atención al ciudadano/a.
7. Poner en práctica técnicas de información al público.

Nº alumnos/as:

25.

Personal destinatario:

Plantilla municipal.

Duración del curso:

25 horas.

Docentes:

Araceli Espada García.

Lugar de celebración:

Centro Social Polivalente Hogar Virgen de los Reyes
C/ Fray Isidoro de Sevilla N.º 1

Fecha:

7, 8, 9 y 10 de noviembre de 2022

Horario:

Lunes, 7 de noviembre: 08:00 a 15:00 horas.
Martes, 8 de noviembre: 08:00 a 15:00 horas.
Miércoles, 9 de noviembre: 08:00 a 15:00 horas.
Jueves, 10 de noviembre: 16:00 a 20:00 horas.

Contenido del curso:

1. La organización y la cultura de la Administración.
2. Concepto de los servicios públicos y atención al ciudadano/a.
3. La comunicación eficaz. La comunicación verbal y no verbal.
4. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa, empatía y asertividad.
5. El conflicto. Tipología y resolución de conflictos.
6. Tratamiento de quejas y reclamaciones.
7. Técnicas de información al público.
8. Gestión emocional y actitudes positivas ante los conflictos.
9. Gestión del estrés laboral derivado de la atención al ciudadano/a.
10. Fórmulas para afrontar críticas y reclamaciones

Fecha finalización

presentación solicitudes:

Antes de las 13:00 horas del día 31 de octubre de 2022.

Diploma que se entregará:

ASISTENCIA Y APROVECHAMIENTO.

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, 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.**