

INFORMA FORMACIÓN



NOS DO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA
ÁREA DE RR.HH Y MODERNIZACIÓN DIGITAL
DIRECCIÓN GENERAL DE RR.HH.
SERVICIO DE DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN

ACCIÓN FORMATIVA N°	2023/02701
Denominación:	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Organiza:	AYUNTAMIENTO DE SEVILLA.
Coordina:	DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN
Objetivos:	<ol style="list-style-type: none">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 al atención al ciudadano/a.7. Poner en práctica técnicas de información al público.
N° alumnos/as:	20 participantes
Personal destinatario:	Personal de la plantilla municipal del Ayuntamiento de Sevilla
Duración del curso:	14 horas.
Docentes:	Araceli Espada García
Lugar de celebración:	CSP Hogar Virgen de los Reyes
Fecha:	3 y 4 de julio de 2023
Horario:	08:00 a 15:00 horas
Contenido del curso:	<ol style="list-style-type: none">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 26 de junio de 2023
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.

RECORDAMOS A NUESTROS AFILIADOS QUE TENEMOS DISPONIBLE LA APP DEL SEM (semApp) PARA RECIBIR AL INSTANTE CUALQUIER NOTIFICACIÓN O NOTICIA DE INTERÉS.

ENLACE DIRECTO A LA DESCARGA  <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pixelada.semapp>