

PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2009
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA:

Acción Formativa número:		Denominación: Atención e Información al Ciudadano			
Destinatarios: Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla					
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	15	Total participantes:	15
Nº de horas por edición:	15	Total horas:	15		

Calendario previsto: DEL 21 AL 25 DE SEPTIEMBRE

Objetivos:

- El Curso “Información y Atención al Ciudadano”, con una duración de 15 horas y dirigido a Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma, tiene como objetivo ahondar en el catálogo de derechos de los ciudadanos que recoge el artículo 35 de la ley 30/1992 de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en concreto las letras a), b) y g).
- La decidida apuesta de la Administración por la incorporación de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas a la actividad administrativa y, en especial a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas y el diseño de un marco general para las ejoras de la calidad en el servicio público atendiendo a las demandas de los ciudadanos, nos invita a adentrarnos en medios y técnicas automatizadas de funcionamiento así como en los programas de calidad (evaluación de satisfacción de los usuarios, cartas de servicios, quejas y sugerencias, evaluación de la calidad, reconocimiento ...), de gran importancia práctica en el trabajo a desarrollar con posterioridad por el alumno.
- Por último, en cumplimiento del principio de eficacia que proclama el artículo 103 de la C.E., nuestra Administración queda obligada a convertirse en una Administración electrónica. Ello da respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha que culminan con el *Plan de Acción sobre la Administración electrónica i2010* y la Directiva 2006/123/CE.

Contenido:

El curso se articulará en cinco jornadas de 3 horas de duración cada una, cuatro de ellas de carácter más teórico, en torno al articulado del fundamental texto de la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre de LRJPAC y su normativa básica de desarrollo. Y la última eminentemente práctica, destinada a conocer el desarrollo alcanzado por toda esta regulación en nuestro ámbito local.

1. Jornada 1ª. Exposición general sobre el curso. Objetivos y contenidos. Lenguaje jurídico básico. Artículo 35 de la LRJPAC. Real Decreto 208/1996, de 9 de Febrero, por el que se regula los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.