

CLIENTES

CARTAS DE SERVICIOS. COMPROMISOS FRENTE A LA CIUDADANÍA

OBJETIVOS

- Impulsar la redacción de Cartas de Servicio en el ámbito público con el objeto de mejorar los procesos para aumentar la satisfacción de la Ciudadanía.
- Conocer el contenido de las cartas de servicios para poder redactarlas, difundirlas, gestionarlas y evaluarlas.
- Identificar las expectativas de la ciudadanía (personas / entidades destinatarias de los servicios), y establecer compromisos para dar respuesta a las mismas.
- Comprender los requisitos de la Ley 2/2016, del 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi en relación a las Cartas de Servicios.

TEMARIO

- Las cartas de servicios y la Ley 2/2016, del 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi.
- Catálogo de servicios.
- Identificación de las expectativas de la ciudadanía.
- Mapa de procesos.
- Indicadores de seguimiento.
- Descripción de compromisos y relación con otros elementos de la gestión.
- Redacción, difusión y gestión de la carta de servicios.
- Evaluación de la carta de servicios.

REQUISITOS Y OBSERVACIONES

- En la elaboración de la Carta de Servicios es imprescindible que se encuentre involucrada la Dirección del Servicio que implanta la Carta de Servicios (Dirección General, Concejalía, Alcaldía, Diputado/a Foral, Gerencia de Sociedad Pública), en cuanto que tiene que validar el grado de compromiso de la entidad respecto a la ciudadanía (o clientes – personas usuarias).
- Las personas participantes dedicarán unas 15-20 horas a la realización del proyecto.

TIPO DE PROYECTOS QUE SE PUEDEN DESARROLLAR

La Carta de Servicio a desarrollar en el taller puede estar asociada a cualquier servicio directo que reciba la Ciudadanía; por ejemplo:

- Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC – OAC).
- A servicios concretos de la Administración (p.eje, Servicio de Atención a Domicilio, Valoración de la Dependencia, Servicio de Playas...).
- A Instalaciones de la Entidad (Biblioteca, Polideportivo, Centro de Día o Residencia de la Tercera Edad).

También a Servicios de la Administración dirigidos a otras áreas o entidades públicas, o a terceros concretos; por ejemplo:

- Asesoramiento a entidades locales.
- Selección y formación a personal de la administración.
- Servicios del Gobierno Vasco, Diputaciones o ayuntamientos dirigidos al tejido económico, o a entidades específicas (Cooperación, Juventud...).

IMPARTE

Iñaki Buitrón (Arcinnova)

Argiñe Gorospe (Acorde Consulting)



Iñaki Buitrón

OTRAS MODALIDADES DISPONIBLES

Este curso se imparte *in company*, en castellano o euskera, en organizaciones que deseen personalizar fechas, horarios o formatos adaptados a necesidades concretas.

HORARIO

PRECIO ENTIDAD COLABORADORA

PRECIO ENTIDAD NO COLABORADORA

9:00-13:00

*Precio a medida,
según tus
necesidades*

DESARROLLO DEL PROYECTO

DURACIÓN 3 meses



Inscripción

CONSULTE POR TELÉFONO O EMAIL

Información complementaria www.euskalit.net/knowinn Tfno. 94 420 98 55 euskalit@euskalit.net

Compromisos al inscribirse
Lea los terminos y condiciones
pinchando **aquí**