

|                     |                  |
|---------------------|------------------|
| PRESTAKUNTZA ARLOA: | Giza baliabideak |
| MODALITATEA:        | On-line          |
| HIZKUNTZA:          | Gaztelania       |

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: claves de la relación con la ciudadanía

KODEA

2017-20-7-2

### INFORMAZIO OROKORRA

|                            |  |                            |   |                       |                              |  |
|----------------------------|--|----------------------------|---|-----------------------|------------------------------|--|
| <b>IRAUPENA</b>            | 20 ordu  | <b>IKASTARORA SARBIDEA</b> | <a href="http://autoprestakuntza.euskadi.eus">http://autoprestakuntza.euskadi.eus</a> |                       |                              |  |
| <b>HARTZAILEAK</b>         | Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetan lan egiten duten enplegatu publikoak.  |                            |   |                       |                              |  |
| <b>BALDINTZAK</b>          | <p>-Helbide elektronikoa bakarria ikasle bakoitzeko</p> <p>-Administrazio Orokorreko ikasleentzat: korporazio-saretik kanpodo posta-zerbitzarietatik eta zerbitzarietara mezuak bidaltzeko eta jasotzeko aukera ematen duen posta elektronikoko kontua izatea. Ez dute balioko mezuak korporazio-sarearen barruan bidali eta jasotzeko aukera besterik ematen ez dutenak.</p>  |                            |   |                       |                              |  |
| <b>ESKAKIZUN TEKNIKOAK</b> | <p>SOFTWAREA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows XP edo berriagoa</li> <li>• Nabigatzaileak: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 edo berriagoa eta Chrome eguneratua</li> <li>• Pantailaren bereizmena: 1024 x 768 (gomendatua)</li> <li>• Adobe Flash Player 10 edo berriagoa</li> <li>• Acrobat reader 8 edo berriagoa (gomendatua)</li> <li>• Interneterako konexioa eta Youtube zerbitzuko atzipena zabalik</li> </ul> <p>HARDWAREA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC Pentium III edo berriagoa</li> <li>• Soinu-txartela</li> <li>• Entzungailuak edo bozgorailu independenteak</li> </ul> |                            |   |                       |                              |  |
| <b>TUTORETZA</b>           | <p>Tutorearen egitekoak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Ikasleei plataforman ongi-etorria emateko mezu bat bidaltzea.</li> <li>➢ Kontsultei erantzutea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ikastaroaren edukiari buruzkoak, plataformako foroaren bidez</li> <li>• 24 orduko epean erantzutea</li> </ul> </li> <li>➢ Ikaskuntzaren jarraipena eta ebaluazioa egitea.</li> </ul>  |                            |   |                       |                              |  |
| <b>HILA</b>                | <b>HASIERA</b>   | <b>AMAIERA</b>             | <b>ADMINISTRAZIO OROKORRA</b>   |                       | <b>BESTE ADMINISTRAZIOAK</b> | <b>BAJEN JAKINARAZPENAK</b><br>(ez dakar matrikula-kosturik) |
|                            |  |                            | <b>ESKATZEKO AZKEN EGUNA</b>  | <b>OE</b>             | <b>ESKATZEKO AZKEN EGUNA</b> |  |
| <b>OTSAILA</b>             | Otsailak 1   | Otsailak 28                | Urtarrilak 13   | Urtarrilak 16tik 19ra | Urtarrilak 19                | Urtarrilaren 31 arte   |

### ZER LORTU NAHI DA

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>HELBURU OROKORRAK</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarren beharrezanean begirako arretaren eta kalitatezko arretaren arteko aldeari buruzko hausnarketa egitea</li> <li>- Herritarrenganako arretaren prozesuko unerik garrantzitsuenak berrikustea eta gogoratzea</li> <li>- Arretaren kalitatearekin zerikusia duten jokabideak identifikatzea, gainontzeko pertsonen jarrera geure jarreran bertan hasten dela gogoan izanda</li> <li>- Hitzeko eta hitz gabeko komunikazio-trebetasunak entrenatzea</li> <li>- Dauzkagun bitartekoekin ahalik eta erantzun onena emateak duen garrantziari buruz hausnartzea</li> <li>- Herritarrenganako arretaren prozesuarekin lotutako jarduera-protokoloa egitea</li> </ul> |
| <b>GAITASUNAK</b>        | <p>Prestakuntza-ekintza amaitzean ikaslea gai izango da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Berak pertsonekin dituen harremanak kudeatzeko</li> <li>➢ Informazioaren kudeaketarekin lotutako trebetasunak aplikatzeko</li> <li>➢ Arreta zehatza eta zorrotza emateko</li> </ul>   |

|                     |                  |
|---------------------|------------------|
| PRESTAKUNTZA ARLOA: | Giza baliabideak |
| MODALITATEA:        | On-line          |
| HIZKUNTZA:          | Gaztelania       |

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: claves de la relación con la ciudadanía

### PROGRAMA ETA EBALUAKETA

**METODOLOGÍA** Esperientzien bidezko ikaskuntzan oinarritutako metodologia jarriko dugu praktikan. Esperientzien bidezko ikaskuntzaren oinarria norberaren esperientzia da; hortik habiatu eta, gero, ikasitakoa lanpostura eramatea. Ikastaroan zehar ziklo hau beteko da: esperientziatu, aztertu/behatu, ondorioak atera eta lanpostura eraman/orokortu. Horretarako, hainbat jarduera diseinatu dira, eta jarduera horietan parte-hartzaileek haien eskura jarri zaizkien hainbat baliabide teknologiko eta didaktiko erabili beharko dituzte. Gainera, aurrez-aurreko bi saio egongo dira eta plataformako egutegian jakinaraziko dira.

- PROGRAMA**
- Herritarren arretarako gakoak. Arreta Kalitatea vs. Kalitatezko Arreta
    - Zer da bezero bat?
    - Zein da, beraz, arreta-kalitatearen eta kalitatezko arretaren arteko ezberdintasuna?
  - Herritarrentzako arretaren uneak: aintzat hartu, ulertu, lasaitu eta onartzea
  - Arreta Kalitatea laguntzen duten oinarrizko jokabideak.
    - Oinarrizko 3 jokabide motak
    - Asertzio-profila.
    - Kalitatezko arreta laguntzen duten portaerak
  - Komunikazio-trebetasunak: hitzekoa eta hitz gabekoa
    - Zer da komunikazioa
    - Hitzezko komunikazioa
    - Hitz gabeko komunikazioa
  - Komunikazio Eraginkorra ahoz eta idatziz. Harreman-bideak
    - Aurrez aurrekoa
    - Telefono bidezkoa
    - Online/Aurrez grabatutakoa
  - Zehazkiro arreta ematea, herritarrei lehen erantzunean asmatzeko.
    - Hizketakidearen tipologia
    - Arazoak konpontzea
  - Herritarren arretarako protokoloa

**EBALUAZIOA** Ikastaroaren helburuak betetzen direla bermatzea izango da ebaluazioaren **helburua**. Ikastaroaren ebaluaketak **17 ariketa praktikoa** ditu. Jarduera batzuk on-line egin behar dira eta beste batzuk ordenagailuan gero plataforma birtualean atxikitzeko, tutoreak zuzendu eta lanaren feedback-a bidali dezan. Halaber, edukiak ikasteko eta jarduerak egiteko gomendatutako epeak markatuko ditu.

**IKASTAROAREN BALORAZIOA** Ikasleen gogobetetze-inkesta eta Irakaslearen balorazio-inkesta. Posta elektronikoaren bidez, inkestaren lotura jasoko duzu, bete dezazun.

**ZIURTAGIRIA** **Aprobetxamendu-egiaztagiria** lortzeko bete beharreko baldintzak:

- Jarduera guztiak eginak izatea
- Gutxienez, 8 jarduera gainditzea (Ariketa zenbakiak: 2.,7.,9.,11.,12.,14.,16. eta 17. ariketak)

**Ziurtagiria digitala** da, eta ikastaroa itxi ondoren eskuratu daiteke. Zure egiaztagiria lortzeko, Prestakuntza Zerbitzuko FAQ atalean kontsultatu: Administrazio Orokorra edo Toki Administrazioa arloetan.

**PREZIOA** **164€** AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena. (Abenduaren 30eko EHAA, 248. zk.)

**LAGUNTZA** **Laguntza teknikoa** behar izanez gero:

- Deitu CAUko telefono zenbakira (945016) **440**
- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara

**Aministrazio-gaiekin** lotutako kontsultak egiteko: [prestakuntza@ivap.eus](mailto:prestakuntza@ivap.eus)