

# SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS AYUNTAMIENTOS

KODEA

2015-20-7-7

## INFORMAZIO OROKORRA

**IRAUPENA** 15 ordu

**IKASTARORA  
SARBIDEA**

<http://ivapprestakuntza.net>

**IRAKASLEA** Roberto Otxandio Izagirre

**HARTZAILEAK**

Euskal Autonomia Erkidegoko toki- eta foru-administrazioetan lan egiten duten enplegatu publikoak

**BALDINTZAK** Helbide elektronikoa bakarria ikasle bakoitzeko

**BALDINTZA  
TEKNIKOAK**

**SOFTWAREA:**

- Windows XP edo berriagoa, eta Interneterako konexioa
- Nabigatzaileak: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 (edo berriagoa) y Chrome
- Pantailaren bereizmena: 1024 x 768 (gomendatua)
- Adobe Flash Player 10 edo berriagoa
- Acrobat reader 8 edo berriagoa (gomendatua)

**HARDWAREA:**

- PC Pentium III edo berriagoa
- Soinu-txartela

**TUTORETZA**

Ikastaroan zehar, tutoreak hurrengo lanak egingo ditu:

- Mezu bat bidaliko dio ikasleari ikastaroari ongi etorria emateko plataformaren bitartez.
- Kontsultak erantzutea:
  - Ikastaroaren EDUKIARI buruzkoak plataformako foroaren bidez
  - 24 orduko epean erantzutea
- Ikasle-prozesuaren jarraipena eta ebaluaketa

**HILEA**

**HASIERA**

**AMAIERA**

**ESKATZEKO AZKEN EGUNA**

**BAJAK**  
(ez da matrikula kobratuko)

**OTSAILA**

otsailak  
2

martxoak  
6

urtarrilak  
21

otsailak  
2 eta 3

## ZER LORTU NAHI DUGUN

**HELBURU  
OROKORRAK**

Udalak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak ezartzearen komenigarritasunaz ohartaraztea. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua herritarrek erreferentziatzen duten udal-zerbitzu gisa ulertzen da; bertan eskaintzen dira, modu integratuan, esku-hartze tekniko espezializatua eskatzen ez duten udal-zerbitzu gehienak (informazioa, izapideak eta kudeaketa). Horiek guztiak aurrez aurre, telefono bidez edo modu telematikoa egiten dira eta horien diseinuaren helburua da herritarrek Administrazioarekin duten komunikazioa eta harremana era erosoan

**IKASLEEN  
HELBURUAK**

Herritarrentzako arretarako bulego integralen ereduak ezagututa (Herritarrentzako Arreta Zerbitzua), zure udalean ezaugarri horiek dituen Zerbitzu bat ezartzeko prozesua bultzatu eta dinamizatzea.

**GAITASUNAK**

Ikaslea gai izango da prestakuntza-ekintza amaitzean :

- herritarrentzako arreta-zerbitzu bat ezartzearen onurak baloratzea, udal zein antolamenduarentzat eta herritarrentzat.
- zure udalean herritarrentzako arreta-zerbitzu bat ezartzea oztapa dezaketen gaiak identifikatzea.
- ekintza-estrategia bat diseinatzea.
- zure udalerako behar bezalako Herritarrentzako Arreta Zerbitzu pertsonalizatua ezartzeko oinarriko prozesu bat diseinatzea

PRESTAKUNTZA ARLOA:	Modernizazioa/Berrikuntza
MODALITATEA:	Online
HIZKUNTZA:	Gaztelania

## SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS AYUNTAMIENTOS

### PROGRAMA ETA EBALUAKETA

#### METODOLOGIA

Autoprestakuntzako online ekintza honek bi euskarri ditu: plataforma birtuala eta tutoretzak. Ikaskuntza sistema dinamiko eta ikaslearen partaidetza aktiboan oinarritzen da, non ikasleak, tutore modura, irakasle baten laguntza jaso eta ikasleak banakako lana eta lankidetzak uztartuz ikasiko duen. Ikastaroak 5 gai ditu eta jarduera desberdinak. Ikasleak bere ikaskuntza hainbat tresnekin osatuko du: ikastaroko dokumentazioa eta irakurgaiaren loturak, foroetako partaidetza, ariketa, eta nola ez irakaslearekiko harremana plataformaren bitartez.

#### 1. JARDUERA: ONLINE. Helburua: HAZ ezartzeko prozesua abian jartzeko beharra nabarmentzea.

A. Udaletako herritarrentzako arreta-zerbitzuak berrikusi eta berriz diseinatzeko behararen testuingurua azaltzea, horretarako prestatutako testu eta bideoan bitartez.

B. Ikasleek gaur egun beren udalek herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko hausnarketa egitea.

#### 2. JARDUERA: ONLINE. Helburua: HAZ bat ezartzeko prozesua abian jartzera motibatuko duten ereduak eskaintzea.

A. Benchmarkinga Horretarako prestatutako testu, irudi eta bideoen bitartez, beste administrazioetan zein enpresa pribatuetan ezarritako herritarrentzako arreta-zerbitzuen bilakaera azaltzea.

B. Ikasleak bere udalean nahiko lukeen herritarrentzako arreta-zerbitzuen inguruko hausnarketa.

#### 3. JARDUERA: ONLINE. Helburua: Zure udalak HAZ bat ezarri nahi badu aurre egin beharreko oztupoak identifikatzea.

A. Ikasleek bere udalean zerbitzu hori ezartzean gerta daitezkeen oztupoak identifikatzen laguntzea; hortik abiatuta, ekintza-estrategia bat diseinatzeko. Hori dela eta:

a. HAZ bat ezartzeko prozesuaren hasierarako aurretiazko baldintzak bilduko dituen dokumentu bat eskainiko da.

b. Galdera/erantzun sistemaren bitartez identifikatzeko ariketa eskainiko da: bertan, ikasleak udalean aurki ditzakeen hainbat mailatako (politiko, tekniko, ekonomiko, arkitektoniko, teknologiko, etab.) oztupoak identifikatuko ditu, HAZ bat ezartzeko prozesuaren hasieran aurkituko dituenak.

#### 4. JARDUERA: ONLINE. Helburua: Zure udalean behar bezalako HAZ pertsonalizatu bat ezartzeko oinarritzeko prozesua diseinatzea.

A. Ikasleari HAZ bat ezartzeko prozesuaren diagrama estandar bat eskaintzea, baita berau garatzeko beharrezko jardueren kronograma bat ere.

B. Ikasleak bere udalean garatu beharreko ekintzak identifikatzea, HAZ bat ezartzeko prozesua abiarazi eta arrakastaz gauzatzeko.

#### 5. JARDUERA: AURREZ AURREKOA. Helburua: HAZ bat ezartzeko prozesua irudikatzea.

A. Herritarrentzako Arreta Zerbitzu bat ezarri berri duen udal batera bisita egitea, ikasleek prozesuaren amaieraren emaitza ikus dezaten.

B. Bisitatutako udaleko arduradun politiko eta teknikoekin biltzea, ikasleek beren esperientzia ezagutu eta kezka eta zalantzak galde ditzaten.

#### PROGRAMA

Ikastaroaren helburuak betetzen direla bermatzea izango da ebaluazioaren **helburua**. Ikastaroaren ebaluaketak **10 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.

#### EBALUAZIOA

#### IKASTAROAREN BALORAZIOA

- Ikasleen gogobetetze-inkesta, on-line
- Irakasleak baloratzeko inkesta, on-line

## SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS AYUNTAMIENTOS

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

**ZIURTAGIRIA**

- Ikastaroko 8 jarduera gutxienez gainditu

IVAPek ikastaroko ziurtagiriak bidaliko ditu zerbitzu-zuzendaritzetara edo antzekoetara.

**PREZIOA****128€****OHARRAK**Laguntza behar baduzu:

- Deitu ELZko telefono zenbakira **94 4735339**