



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Orientación e atención aos usuarios do Servizo Público de Emprego de Galicia

GRUPO: Consellería de Emprego, Comercio e Emigración

ÁREA: Consellería de Emprego, Comercio e Emigración

| | | | | | |
|-------------------------|----------------|-------------------|---------------|------------------|------|
| CUALIFICACIÓN: | APROVEITAMENTO | PLAN: | F. FINALISTAS | HORAS: | 25 |
| ADMINISTRACIÓN: | AUTONÓMICA | ESTADO: | CONVOCADO | ANO: | 2013 |
| MOD.IMPARTICIÓN: | TELEFORMACIÓN | TIPOLOXÍA: | ESPECÍFICO | EDICIÓNS: | 4 |

DATA MATRÍCULA: Do 31/01/2013 - 08:00h ao 09/02/2013 - 14:00h

RESPONSABLE: ALVEDRO RIVEIRO, FE [fe.alvedro.riveiro@xunta.gal]

2. DESCRICIÓNS

DESCRIPCIÓN CURSO

Afondar na mellora da orientación e atención dos usuarios do SPEG (Servizo Público de Emprego de Galicia), tanto demandantes de emprego como empregadores, co obxecto de mellorar a atención ao cidadán e de xestionar con maior eficacia as tarefas encomendadas na procura de promover a xeración de emprego na nosa Comunidade Autónoma.

DESTINATARIOS

Persoal dos subgrupos A1, A2, C1, C2, I, II, III e IV da Administración Pública da Comunidade Autónoma de Galicia, especialmente persoal da Consellería de Traballo e Benestar.

PROGRAMA

- Concepto de atención ao usuario.
- Expectativas, necesidades e beneficios da satisfacción dos usuarios.
- Competencias para a atención ao usuario.
- Intelixencia emocional aplicada á atención ao usuario.
- Proceso para o tratamento de reclamacións, queixas e suxestións.
- Tratamento de conflitos.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Terá preferencia o persoal da Consellería de Traballo e Benestar destinado nas oficinas de emprego da Xunta de Galicia, os servizos de Formación e Colocación das xefaturas territoriais e o da Dirección Xeral de Formación e Colocación. De non cubrirse todas as prazas ofertadas con este persoal, daráselle entrada ao resto do persoal da mesma Consellería, e ao persoal das outras Consellerías.

3. DATOS EDICIÓN

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 09/04/2013 a 09/05/2013

NUM. PRAZAS: 75

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

MARIA OTERO REBOIRAS

T02

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 09/04/2013 a 09/05/2013

NUM. PRAZAS: 75

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

MARIA OTERO REBOIRAS

T03

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 14/05/2013 a 13/06/2013

NUM. PRAZAS: 75

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

MARIA OTERO REBOIRAS

T04

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 14/05/2013 a 13/06/2013

NUM. PRAZAS: 75

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

MARIA OTERO REBOIRAS