



EAPC blog

Decàleg dels serveis d'atenció ciutadana – Direcció General d'Atenció Ciutadana

🕒 8 de febrer de 2019



La Direcció General d'Atenció Ciutadana sintetitza en deu punts els principis que han de regir

l'atenció ciutadana del segle XXI. La Direcció General d'Atenció Ciutadana ha elaborat un decàleg per explicar els principis a partir dels quals es conceben i dissenyen els serveis d'atenció ciutadana:

1. El ciutadà té el dret a produir dades i informació amb valor públic. Una ciutadania apoderada és determinant per definir les polítiques i els serveis públics del país. Cal, doncs, arbitrar mecanismes que facin possible que l'Administració pugui reutilitzar aquests dades. Ex. iniciatives com Fabs Lab, Citizen Makers, Hackathons.

2. L'empleat públic participa intensivament en la producció i compartició de coneixement, per apoderar-lo i provocar un canvi en la gestió i provisió de serveis d'atenció ciutadana.
3. Els continguts de servei es componen amb un registre còmplice amb la ciutadania, és a dir, en un estil clar, directe i empàtic. Els continguts fan que la ciutadania estigui més informada i que tingui una actitud més crítica i cívica en una societat més oberta i lliure.
4. El valor públic dels serveis d'atenció es focalitza en els temes i les necessitats que són d'interès comú per a la ciutadania. Per això, cal estructurar les informacions i els serveis seguint els seus cicles vitals.
5. L'escolta activa dels serveis és la base per elaborar els serveis proactius i personalitzats.
6. L'atenció ciutadana té un enfocament holístic, en clau omnicanal. Al seu voltant s'organitza l'operativa per satisfer les necessitats de benestar col·lectiu de la ciutadania i de la seva experiència com a usuària. Es fa en tres nivells: atenció, assistència i gestió.
7. Els serveis d'atenció ciutadana s'organitzen en xarxa, tant internament entre els professionals com en la relació amb la resta d'actors públics (ciutadania, empreses i entitats). Aquesta estructura reticular de nodes, que estan en un pla d'igualtat, afavoreix pràctiques de funcionament col·laboratiu com a mètode preferent de treball.
8. Les dades –i no pas els documents ni els expedients– són la clau de volta d'aquest model.
9. L'avaluació dels serveis d'atenció és l'instrument per mesurar l'impacte que tenen sobre el conjunt de la ciutadania i per reorientar-los si cal.
10. Les plataformes tecnològiques per a l'atenció ciutadana es valen, quan escau, d'eines de programari lliure i de solucions cognitives disruptives (intelligència artificial, bots, internet de les coses).

Canals de comunicació

Canals de relació amb el ciutadà

Dades obertes dels serveis d'atenció ciutadana

Web d'Atenció Ciutadana

Direcció General d'Atenció Ciutadana
