



EAPC blog

CIUTADANIA / COMUNICACIÓ / GENERAL

L'atenció ciutadana, un cavall de Troia a l'Administració – Jordi Graells

🕒 23 de febrer de 2021 👤 EAPC 💬 DEIXA UN COMENTARI



Cliqueu per ampliar la infografia

Ja ho sabíem! Que a l'Administració costa aterrar-hi les lògiques que funcionen als altres àmbits, ho sabíem. Segmentar per oferir els serveis més ajustats a les necessitats de cada persona pot esdevenir una quimera, sobretot si es vol aplicar només als tràmits que fa un ciutadà amb l'Administració, que solen ser pocs. Segurament aquí pot acabar sent més ràpid i eficient que el ciutadà se subscriu a avisos *push* a l'**app gencat** d'allò que més li interessi.

I és que on es pot avançar més és en l'**atenció ciutadana** personalitzada per al gran conjunt de serveis, informacions i continguts no procedimentats. Constitueixen bona part de la relació que la Generalitat de Catalunya manté amb la ciutadania, empreses, entitats: pel web, xarxes socials, missatgeria, apps i altres canals digitals gencat. Aquí la ciutadania espera un tracte més personalitzat de l'Administració com quan va a un servei de salut, inscriu el fill a l'escola o simplement demana informació per al lleure o per mantenir una bona dieta...

Per estar-hi a l'alçada, la Secretaria de Difusió i Atenció Ciutadana ha fet un pilot de CRM (gestor de relació amb els clients) en Atenció Ciutadana per crear els milions d'interaccions de la ciutadania amb la Generalitat. Oi que no podíem prescindir d'aquest *tesor*? No se n'ha de demorar la posada en marxa i el desplegament perquè, tot i que l'objectiu no és promocionar ni *col·locar* cap producte, el CRM persegueix que el ciutadà es relacioni amb l'Administració vivint una experiència ben eixerida.

Amb la plataforma CRM es tracta la persona en tota la seva dimensió, com es mereix. Però, és que gràcies a la tecnologia actual –i el canvi cultural que comporta– aprofitem per demanar al ciutadà que sigui ell qui controli el Govern i l'Administració (amb eines com el **gencatGRAM**) i que defineixi com vol que siguin els serveis que elaborem i gestionem. Hi ha dos exemples de cocreació de debò: l'**app Eleccions** de gencat, que ha anat millorant amb les funcionalitats aportades pels usuaris, i el primer programa de **Bug Bounty a la Generalitat** de desembre de 2020 perquè *hackers* i altres experts de fora l'organització detectessin vulnerabilitats en els webs i aplicacions mòbils.

I això... ¿per què ho hauríem de fer 'n' cops des de 'n' administracions? Hi ha experiències que ajuden a superar aquesta cultura desfasada: el grup **Administracions en Xarxa** (a Telegram hi interaccionen els serveis d'atenció ciutadana de les administracions a Catalunya) i un avís legal que obri de manera disruptiva tots els drets d'explotació de tot el que produeix la Generalitat (amb grans conseqüències per a la reutilització i el canvi de model esmentat).

Per això, us oferim aquesta infografia sols amb aquelles actuacions diferents que us poden ser d'utilitat. La resta, com dèiem al començament... ja ho sabíeu ;). Doneu-nos-en *feedback*!

Jordi Graells

Director general d'Atenció Ciutadana de la Generalitat de Catalunya

🔗 ATENCIÓ CIUTADANA, INTERACCIÓ, JORDI GRAELLS, SERVEIS PÚBLICS

ENTRADA PRÈVIA

Si ells paguen, jo també. Investigant el compliment fiscal amb mètodes experimentals – José Antonio Noguera Ferrer

ENTRADA SEGÜENT

**Collaborative research, a tool for transforming public policies –
Elvira Riera Gil**

Deixa un comentari

Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

Categories

Selecciona la categoria



Darrers posts

[L'Àrea de Sistemes d'Informació del CatSalut aposta per les metodologies àgils per al desenvolupament de productes – Maria Girona](#)

[Recerca *La governança del Codi ètic del servei públic de Catalunya. Fonaments i proposta.* L'experiència de participar com a mentor institucional en l'equip de recerca – Isidre Obregon](#)

[El padró, un deure que és un dret – Adam Majó Garriga](#)

[Prova pilot interna de procés participatiu en política pressupostària a la Generalitat de Catalunya \(“Parlem de pressupostos”\) – Jordi Baños Rovira](#)

Enllaços de l'Escola

[Web Escola d'Administració Pública de Catalunya](#)

[Blog de la Revista Catalana de Dret Públic](#)

[Blog de la Revista de Llengua i Dret](#)

Segueix-nos a Twitter

[Els meus tuits](#)

Etiquetes

aprenentatge comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez

formació gestió governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi

Puigneró lideratge mentoria **Mònica Sabata** obrint finestres participació polítiques

públiques premis alfons ortuño **recerca serveis públics** smart city Smart City Expo World Congress

Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència** valors ètica

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya

Avís legal

D'acord amb l'article 17.1 de la Llei 19/2014, la **Generalitat de Catalunya** permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la font i la data d'actualització i que no es desnaturalitzi la informació (article 8 de la Llei 37/2007) i també que no es contradigui amb una llicència específica.

PÀGINES

Informació

Informació i presentació de posts

Información y presentación de entradas

Information about and presentation of posts

Information et présentation de billets de blog

ETIQUETES

aprenentatge comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez formació gestió
governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi Puigneró lideratge mentoria Mònica
Sabata obrint finestres participació polítiques públiques premis alfons ortuño recerca serveis públics smart city
Smart City Expo World Congress Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència**
valors ètica

Powered by WordPress.com. de CrestaProject.