

Què és el Pla d'Atenció a la Ciutadania 2020-2023?

Des de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica s'ha elaborat per als pròxims anys el nou Pla d'Atenció a la Ciutadania 2020-2023, amb l'objectiu de definir les actuacions previstes en el període per a aconseguir un nou model d'atenció més pròxim als ciutadans i ciutadanes.

Un repte que s'afronta en **Atent-a**, **Plan de Atención a la Ciudadanía 2020-2023**.



Prestar-te una atenció excel·lent, més personalitzada i innovadora és estar **més prop de tu.**



Atent-a
és el nou
Pla d'Atenció a la Ciutadania 2020-2023

Per a més informació, consulteu el web de la Conselleria, en l'enllaç següent: participacio.gva.es/va/web/atencion-ciudadano



Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència

La millor manera d'aconseguir resultats excel·lents per a la ciutadania i per a la mateixa organització és la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat en la xarxa d'atenció a la ciutadania.

Amb aquest motiu es posaran en marxa una sèrie de projectes orientats a aconseguir l'excel·lència i la millora en la qualitat dels serveis del sistema d'atenció a la ciutadania.

Proyectos

01. Definició de la missió, visió i valors
02. Formació en gestió de la qualitat total en els serveis
03. Impuls d'un sistema de gestió per processos
04. Estudi de satisfacció dels usuaris
05. Implementació d'un sistema de millora contínua
06. Obtenció de la certificació de qualitat per al sistema d'atenció a la ciutadania

La millora de la qualitat dels serveis públics als ciutadans i ciutadanes i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat ens permetran aconseguir un model d'excel·lència per a tota la xarxa d'atenció a la ciutadania.

Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

Ara més que mai conceptes com ara eficiència, qualitat i innovació han d'aplicar-se en totes les normes i processos que afecten l'Administració en la seua relació amb la ciutadania. Per això, es posaran en marxa sistemes que faciliten l'accés als canals d'atenció a la ciutadania i simplifiquen les gestions amb l'Administració.

D'aquesta manera, en els diferents projectes del Pla s'aborda la implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania que responga als nous reptes plantejats per l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 i transforme la Generalitat en una Administració multicanal.

S'assegurarà sempre la igualtat de tota la ciutadania en l'accés als serveis públics, garantint el principi d'equitat.

Proyectos

07. Nou sistema d'informació d'Atenció a la Ciutadania
08. Principi de proactivitat en informació a la ciutadania
09. Transforma PROP: cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)
10. Vertebra PROP: Nou model d'oficines PROP
11. Informa PROP: Més informació per a la ciutadania en les oficines PROP
12. Digitalitza PROP: Digitalització de la documentació en les oficines PROP
13. Cita PROP: Automatització en gestió d'esperes i cita prèvia
14. Agilita PROP: Reducció dels temps d'espera
15. Localitza PROP: Millores de la senyalística en les oficines PROP
16. Acte PROP: Assistència en l'ús dels mitjans telemàtics
17. Activa PROP: Reorganització de l'atenció a la ciutadania
18. Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012
19. Nou contracte de prestació del servei 012
20. Oficines digitals per a la ciutadania
21. Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania
22. Guia de recomanacions i formació en comunicació clara

Més prop de la innovació. Innovació en l'atenció a la ciutadania

En els últims anys, recopilar informació, emmagatzemar i analitzar les dades és cada vegada més essencial en la gestió i la presa de decisions. La importància de l'anàlisi i l'ús de les dades ha crescut exponencialment per l'augment d'aplicacions informàtiques, fets que hem d'aprofitar per a millorar l'atenció a la ciutadania i la relació entre aquesta i l'Administració.

Per aquest motiu, el Pla estableix projectes orientats a la presa de decisions basades en dades i que permeten adequar la millora contínua dels serveis a les necessitats de la ciutadania i a l'evidència, apostant clarament per la ciència de les dades.

Proyectos

23. Mesurament de resultats i quadre de comandaments en l'atenció a la ciutadania
24. Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania

El *Big Data* ens permet tractar quantitats ingents de dades per a mostra-les de forma visual i aprofitar totes les seues potencialitats. Això, aplicat a les dades que genera el sistema d'atenció a la ciutadania, ens permetrà optimitzar la presa de decisions de manera més ràpida i eficient.