



## **Nota de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern sobre instruccions relatives a l'atenció telefònica a la ciutadania en el servei 012**

Com tots sabem, l'impacte de l'actual situació d'alarma sanitària ha suposat que les administracions públiques duguen a terme múltiples mesures, de tota mena i des de diferents àmbits, per a garantir els serveis públics i per a pal·liar els efectes que té aquesta crisi en la ciutadania i en l'activitat econòmica. En aquestes circumstàncies, resulta essencial que els ciutadans i ciutadanes reben una informació completa, clara i actualitzada sobre les mesures i actuacions de l'Administració de la Generalitat que els puguen afectar, així com sobre els tràmits i els serveis que resulten d'especial interès en un context de dificultats com l'actual.

Precisament per l'actual situació i pels efectes de la declaració de l'estat d'alarma, pràcticament ha deixat de prestar-se l'atenció presencial de tipus administratiu, i l'atenció a la ciutadania es realitza quasi exclusivament per via electrònica i telefònica. Aquesta situació està provocant un increment exponencial en la demanda del servei 012 que dificulta mantindre els estàndards de qualitat en la prestació del servei, i que podria arribar a provocar que no es poguera cobrir aquesta demanda d'informació de la ciutadania. Cal tindre en compte que, precisament com a conseqüència de l'alerta, els efectius humans que atenen aquest servei també s'han vist sensiblement minvats.

Per tot això, i sense perjudici de les actuacions d'aquest centre directiu per a poder mantindre els nivells de qualitat d'aquest servei, es considera necessari establir una sèrie d'instruccions sobre la gestió de la informació amb la intenció de poder d'atendre de la millor manera possible a la ciutadania i de complir així de manera satisfactòria aquesta funció d'informació. Aquestes indicacions es precisen a continuació:

1. Qualsevol modificació d'algun tràmit vigent haurà de ser actualitzat al GUC (Gestor Únic de Continguts) per la conselleria corresponent, per a continuació poder ser validat pel personal d'atenció a la ciutadania, i estar accessible en els diferents canals d'atenció. Sense que això es produísca no es podrà informar.
2. Qualsevol nova mesura o iniciativa haurà de ser comunicada, amb caràcter previ o tan prompte com siga possible, a les adreces de correu [quasim@gva.es](mailto:quasim@gva.es) i [012v@gva.es](mailto:012v@gva.es), juntament amb el material i la informació necessària per a poder informar adequadament. Aquesta informació, igual que en el punt 1, haurà de carregar-la en GUC la conselleria responsable de la mesura o iniciativa. També haurà de remetre's una estimació aproximada del volum esperat de consultes en els dies i setmanes següents, a l'efecte de tindre-ho en compte en l'organització del treball i dels mitjans.
3. Tant en els casos del punt 2 com del 3, les conselleries competents hauran d'incloure en les seues pàgines web, de manera clara, visible i senzilla, informació suficient sobre les modificacions o noves mesures, indicant també el seu tràmit electrònic associat. En aquest sentit, està comprovat que, generalment, el volum de consultes telefòniques és molt inferior quan aquesta informació està en els portals web.
4. Per a aquelles mesures o iniciatives en què es preveja un altíssim volum de consultes diàries, es recomana la creació de serveis telefònics específics (línies 900) que eviten el



col·lapse del servei 012, ja que açò últim suposaria en la pràctica tallar l'únic canal de veu amb els nostres ciutadans i ciutadanes.

5. En aquells casos en què es faça referència al servei 012, cal no oblidar proporcionar sempre el número de telèfon fix equivalent (963 866 000). En uns moments tan delicats, convé recordar que el telèfon 012 no és gratuït. Ara bé, no obstant això, si les consultes són al telèfon 963 866 000, i qui crida disposa d'un contracte telefònic de tarifa plana, en aquest cas, la gratuïtat serà un fet.
6. Al marge de la informació que cada conselleria dispose a la seua pàgina web, sempre és aconsellable incloure un enllaç a la guia PROP electrònica:

[https://www.gva.es/va/inicio/atencion\\_ciudadano](https://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano)

Des de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, òrgan gestor del servei 012, desitgem proporcionar el millor servei possible a la nostra ciutadania, especialment en aquests moments en què la informació és un servei públic fonamental. Però, per a fer-ho, resulta completament necessari el compromís de tots els òrgans de la Generalitat en una bona gestió del subministre d'informació dirigida a la ciutadania. És tasca de tota l'administració garantir que la ciutadania tinga una informació completa, fiable i actualitzada, ja que d'aquesta manera facilitarem que els serveis, prestacions i mesures que du a terme la Generalitat arriben als seus destinataris i destinatàries de la millor manera possible.

El director general de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern

Andrés Gomis Fons

Firmat per Andrés Gomis Fons el 27/03/2020  
12:08:36

