



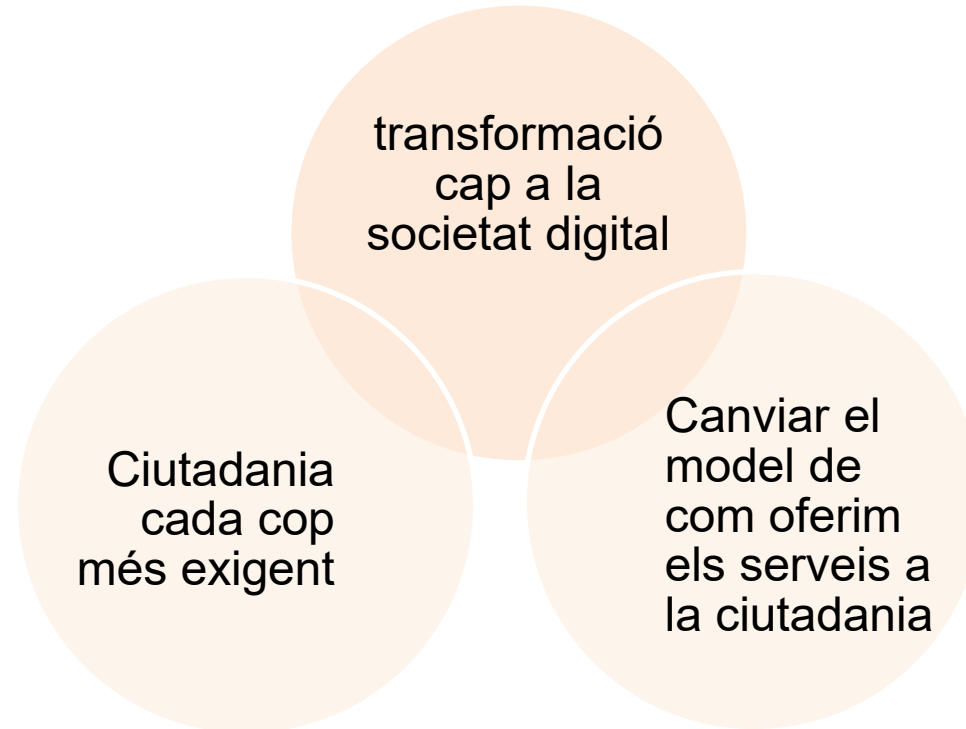
Generalitat de Catalunya  
**Departament de la Vicepresidència  
i de Polítiques Digitals i Territori**

## **Apoderant a la ciutadania**

**Direcció General de Serveis Digitals  
i Experiència Ciutadana**

# Apoderant a la ciutadania

---



La transformació de l'administració l'hem de fer AMB la ciutadania i anticipant-nos a les seves necessitats.

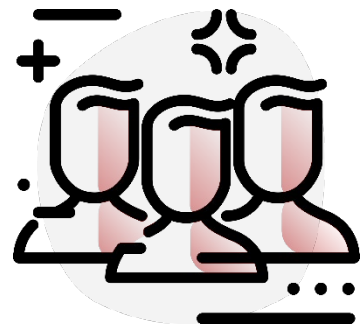


# Apoderant a la ciutadania

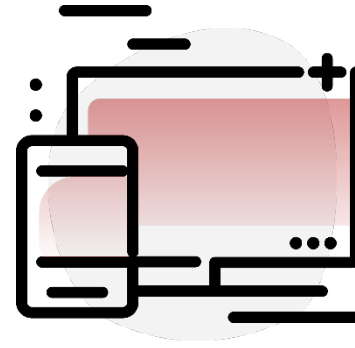
Objectiu: millorar els serveis que estem oferint a la ciutadania i fer que cada cop siguin més **proactius i personalitzats**. Per això s'ha d'impulsar:



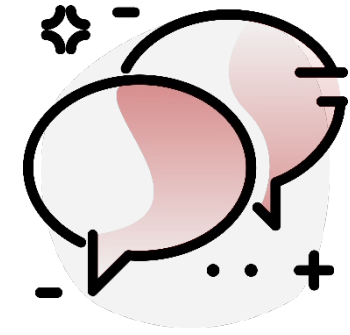
**Escolta  
activa**



**Acompanyament  
al ciutadà**



**Atenció  
integrada**



**Comunicació**

# Apoderant a la ciutadania

---

## 1. Escolta activa

- ✓ Prova prèvia per verificar el servei: **espais per testejar els serveis públics**
- ✓ Analitzar les **dades que ens ofereixen els diferents canals** per conèixer **quines i com** són les interaccions que té la ciutadania amb l'Administració
- ✓ Participació de la ciutadania en els projectes de serveis digitals i experiència ciutadana que estem impulsant.

# Apoderant a la ciutadania

---

## 2. Acompanyament al ciutadà

- ✓ **Tramitació atesa:** Acompanyar a la ciutadania en la tramitació digital i, especialment, a aquests col·lectius més sensibles, per tant, és un instrument que es suma a la lluita contra la bretxa digital.
- ✓ **Suport a la tramitació digital:** Xatbots com a suport a la tramitació i suport a través del 012 i N1 per CQS
- ✓ **Videoatenció:** Apropar-nos allà on estigui el ciutadà sense necessitat que s'hagi de desplaçar.

# Apoderant a la ciutadania

## 3. Atenció integrada

### Model d'atenció multicanal



**Digital**

Per aquelles consultes que es resolen per la via de les xarxes socials i altres canals digitals, amb atenció personalitzada o automatitzada (missatgeria instantània, xat web...)



**Telefònica**

Per aquelles consultes que es resolen amb una trucada telefònica.



**Vídeo Atenció**

Per aquelles consultes sobre tràmits i serveis que siguin complicats i que requereixen que el personal informador pugui veure la pantalla del ciutadà per guiar-lo en el procés.



**Presencial**

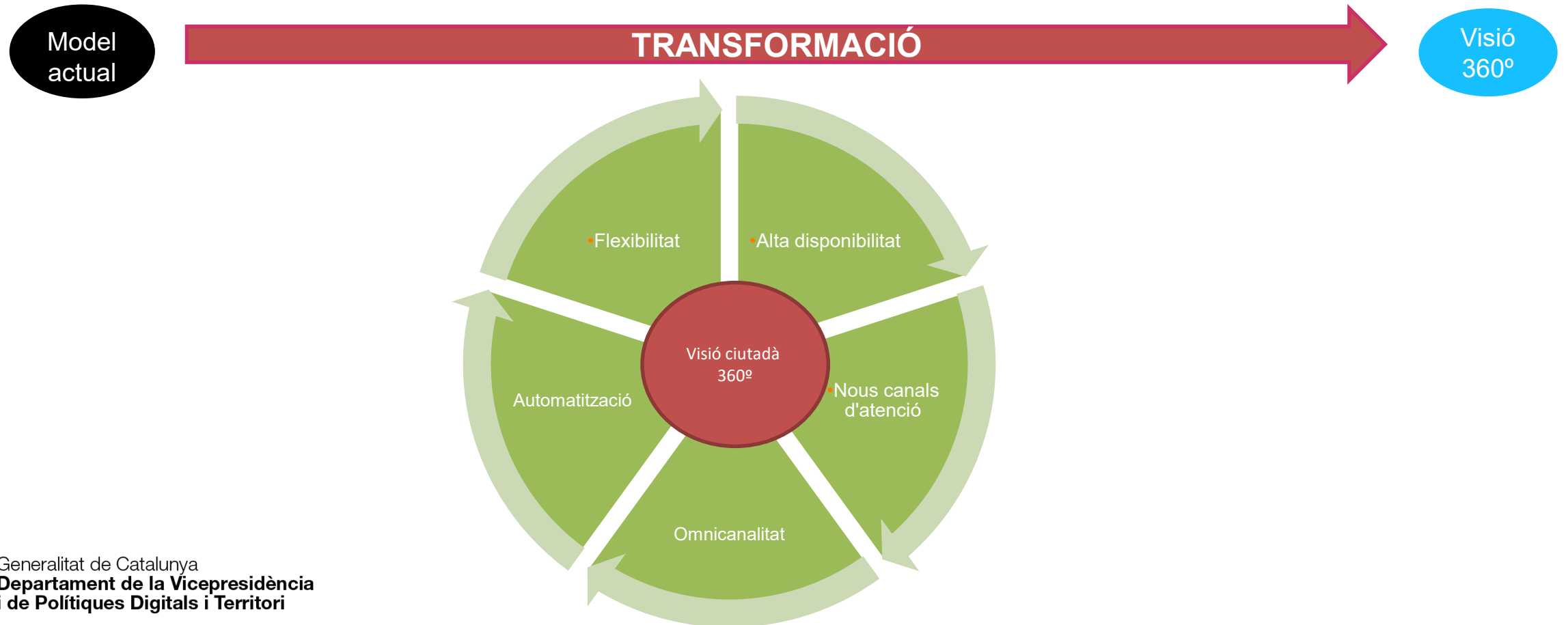
Per aquelles consultes o tramitacions que no s'hagin pogut resoldre per cap altre canal o que només es puguin fer presencialment.



# Apoderant a la ciutadania

## 3. Atenció integrada

Reptes d'una atenció ciutadana **integral, proactiu, personalitzat, àgil i sostenible amb visió omnicanal**



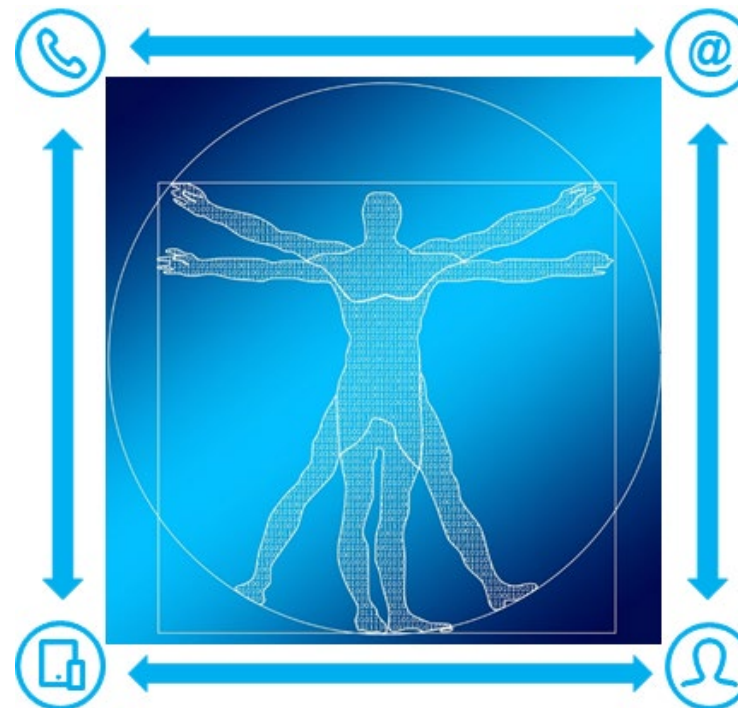
# Apoderant a la ciutadania

## 3. Atenció integrada

Amb el CRM integrem l'atenció de tots els canals (telefonía, missatgeria, xarxes socials i presencial)

- ✓ Visió única de l'atenció al ciutadà
- ✓ Possibilitat de personalització de l'atenció
- ✓ Accés unificat a la base de coneixement
- ✓ Possibilitat oferir servis proactius

**Experiència:** CRM al canal telefònic 012





# Apoderant a la ciutadania

---

## 4. Comunicació

- ✓ **Estar allà on el ciutadà estigui**, pensant en tots els col·lectius, de manera que la informació arribi
- ✓ Utilitzar un **llenguatge planer**
- ✓ Adreçar-nos a la ciutadania en base als **fets vitals**
- ✓ **Centralitzar l'accés** a la informació i serveis en la interacció del ciutadà amb l'Administració, sense que el ciutadà hagi d'anar d'un espai a l'altre sense connexió.
- ✓ Fer-ho **accessible**





Generalitat de Catalunya  
**Departament de la Vicepresidència  
i de Polítiques Digitals i Territori**

**[gencat.cat](https://gencat.cat)**