



Serveis / Atenció ciutadana

Taula de continguts

- 1. La Xarxa recomana
- 2. Tipus de gestió de la informació
- 3. Com millorar la informació
- 4. D'on treu la informació
- 5. Bones pràctiques

El Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC) es tracta d'un servei integral d'atenció presencial, telefònica i telemàtica per facilitar a la ciutadania la gestió i els tràmits amb la institució i també sobre el municipi.

1. La Xarxa recomana

Consulteu la fitxa per a aquest ítem:

<https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.2.1.Atencio-ciutadana> [1]

2. Tipus de gestió de la informació

Automàtica amb dades obertes.

Aquest ítem **manual** permet informar de les diferents oficines d'atenció ciutadana. Per a molts ens amb múltiples punts d'atenció seguirà amb el mateix format. Ara bé, per a tots aquells ens que disposin d'un únic punt d'atenció ciutadana, aquest ítem ara també pot ser **automàtic amb dades obertes**, a partir, tot mostrant les dades associades amb la informació vinculada a "Atenció ciutadana" informada a Municat.

3. Com millorar la informació

Recomanem algunes millores sobre la visualització que apareix per defecte:

- Oferir informació actualitzada i facilitar una tramitació àgil a la ciutadania
- Atendre les queixes, consultes i propostes de la ciutadania amb agilitat i de forma personalitzada
- Oferir assessorament i orientació sobre els dubtes i qüestions plantejades per la ciutadania
- Oferir un espai d'atenció confortable, proper i accessible
- Disposar d'una Carta de Serveis que reculli els drets, drures i compromisos de l'institució en aquest àmbit
- Informar bé sobre l'horari, l'adreça, el telèfon, correu electrònic, i quines gestions es poden dur a terme.



També es facilitarà l'accés a les diferents xarxes socials on estigui present, així com qualsevol altre mecanisme de comunicació.

4. D'on trec la informació

La necessitat d'informar a la ciutadania a través d'un servei no prové de cap mandat legal sinó que forma part dels principis bàsics que han d'inspirar qualsevol institució pública.

5. Bones pràctiques

URL d'origen: <https://governobert.diba.cat/wiki/serveis-atencio-ciudadana>

Enllaços:

[1] <https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.2.1.Atencio-ciudadana>