

## Bona pràctica: com mostrar dades de l'ítem "Atenció ciutadana"

Tipus: [1]

Autor: [Balaguer Puig, Laia](#) [2]

Creació: Publicat per [Laia Balaguer Puig](#) [2] el 08/06/2021 - 17:26 | Última modificació: 08/09/2021 - 12:36

**Categories:** General

**Categories:** Bones pràctiques

**Etiquetes:** dades obertes

**Etiquetes:** dataset

**Etiquetes:** OAC

**Etiquetes:** infografies

**Contingut relacionat :**

El Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC) és 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.

Aquesta setmana us destaquem un parell d'ajuntaments que ens han fet arribar les seves bones pràctiques en quant a l'ítem d'**Atenció ciutadana**. Es tracta de l'Ajuntament de Manlleu i de l'Ajuntament de Rubí.



[3]En l'exemple que us proposem de

l'Ajuntament de Rubí, es mostra la informació de les visites realitzades per la ciutadania a les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'ajuntament mitjançant la creació de visualitzacions interactives a partir dels **datasets** (conjunt de dades) publicats al portal de dades obertes. Es tracta de facilitar la comprensió i consulta per a tot tipus de públic de les seves dades obertes, que connectades amb els propis datasets, s'actualitzen diàriament.

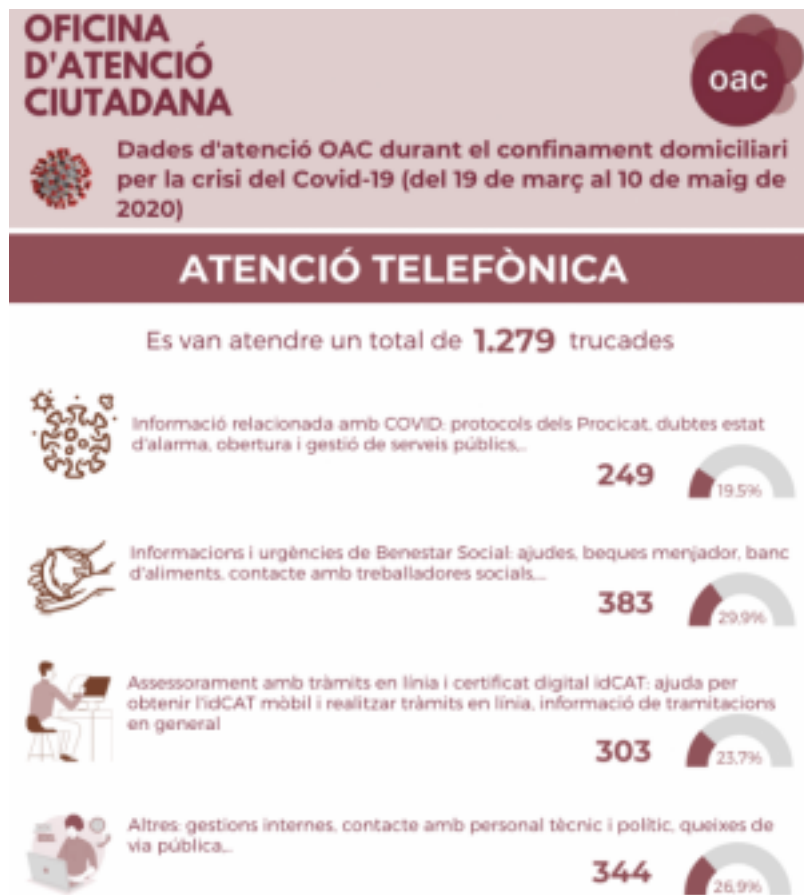
Amb una llista de filtres (interactiu) i gràfics de tipus divers -diagrames de pastís, de barres i lineals, entre altres-, se'ns mostren dades dels minuts d'espera i d'atenció, nombre de visites i nombre de tràmits per visita, nombre total de visites, dies i gestors; nombre de visites per torn, per oficines, per hores o bé per cua depenent de l'àmbit d'informació sol·licitada (tràmits, padró, beques menjador, cadastre...); torns de matí/tarda.

- Gràfics interactius basats en dades obertes. Ajuntament de Rubí: <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/visites-a-les-oficines-d-atencio-a-la-ciutadania-200> [3]
- Dades obertes - Visites a les Oficines d'Atenció Ciutadana: [Explorador de dades de l'Ajuntament de Rubí](#) [4].

En el cas de l'Ajuntament de Manlleu es mostra la informació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) en **Infografies** de dades vinculades a **datasets** publicats al portal municipal de dades obertes relatives a funcionament de serveis.

Tenim l'exemple d'Infografies que mostren les dades d'atenció a l'OAC durant el confinament domiciliari per la crisi del covid19, entre altres, o bé Infografies que mostren el total d'entrades d'avisos d'incidències a la via pública, queixes i suggeriments i la tipologia del canal d'entrada, mitjançant uns gràfics que també són extrets de datasets.

Les trobareu a l'apartat de [dades de Serveis de l'Ajuntament de Manlleu](#) [5].



[6]

La publicació d'aquest ítem al Portal de la transparència no prové expressament d'un mandat de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTC). No obstant això, i tenint en compte que les obligacions de transparència activa de la Llei és de continguts mínims, es recomana difondre aquesta informació a la ciutadania.

És per aquest motiu -i amb la finalitat de facilitar i orientar als ens locals el compliment de les obligacions de publicitat activa derivades de la normativa de transparència- que el Grup de treball de Transparència Local, el qual forma part de la [Xarxa de Governants Transparents de Catalunya](#) [7], ha elaborat la fitxa explicativa respecte a l'ítem de transparència **Atenció ciutadana** que forma part del bloc "Serveis i tràmits". Aquesta fitxa conté la informació a publicar i la periodicitat de la seva actualització, entre altra informació.

Us convidem a fer-hi una

ullada: <https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.2.1.Atencio-ciudadana> [8]

#### Ítems relacionats:

- Fitxa [Atenció ciutadana](#) [9]
- Fitxa [Instància genèrica](#) [10]





[11] <https://governobert.diba.cat/wiki/tramits-proposta-dactuacio-millora-suggeriments>

[12] <https://governobert.diba.cat/wiki/tramits-cataleg-de-tramits-procediments>

[13] <https://governobert.diba.cat/wiki/tramits-cataleg-de-dades-documents-interoperables>

[14] <https://governobert.diba.cat/news/2021/05/30/decaleg-de-continguts-de-transparencia-facils-entenedors-per-ciutadania-infografia>

[15] <https://governobert.diba.cat/news/2021/06/03/decaleg-per-gestionar-transparencia-teu-ajuntament-infografia>

[16] <https://governobert.diba.cat/node/773>