



## 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 filters (interactiu) i gràfics de tipus diversos -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 dependent 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'avars 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 míнимs, 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 Govers 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-ciutadana> [8]

#### Ítems relacionats:

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



- Fitxa [Proposta d'actuació o millora i suggeriments](#) [11]
- Fitxa [Catàleg de tràmits i procediments](#) [12]
- Fitxa [Catàleg de dades i documents interoperables](#) [13]

#### Materials de suport:

- [Decàleg de continguts de transparència fàcils i entenedors per a la ciutadania - Infografia](#) [14]
- [Decàleg per gestionar la transparència en el teu ajuntament – Infografia](#) [15]
- La Xarxa de Governos Transparents de Catalunya recomana:  
[https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparecia/Items-de-transparencia/5.2.1.Atencio-ciutadana](https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.2.1.Atencio-ciutadana) [8]

**Categories:** General

**Categories:** Bones pràctiques

**Etiquetes:** dades obertes

**Etiquetes:** dataset

**Etiquetes:** OAC

**Etiquetes:** infografies

- [16]

**URL d'origen:** <https://governobert.diba.cat/news/2021/06/08/bona-practica-com-mostrar-dades-de-litem-atencio-ciutadana>

#### Enllaços:

- [1] <https://governobert.diba.cat/>
- [2] <https://governobert.diba.cat/members/balaguerpl>
- [3] <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>
- [4] [https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi/dades-obertes/-/dadesobertes/dataset/rubi-visites-oficines-atencio-ciutadana/resource/688906b5-3180-45ba-8648-7fcbb0432735?p\\_auth=DNlptzV2](https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi/dades-obertes/-/dadesobertes/dataset/rubi-visites-oficines-atencio-ciutadana/resource/688906b5-3180-45ba-8648-7fcbb0432735?p_auth=DNlptzV2)
- [5] <https://situam.maps.arcgis.com/apps/MapAndAppGallery/index.html?appid=995eb22f066e4d12ba8843b24f3c1372>
- [6] [https://governobert.gencat.cat/ca/que-es/Organs-de-coordinacio-impuls-i-control/xarxa-de-govern-transparentes/](https://ago-item-storage.s3.us-east-1.amazonaws.com/1608580937d840819fe20b207e5f6d99/2020_OAC_Conf_inada_1.png?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEL%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIQgNTe4T7TeNESkJT4v80nUQ3hWif3YPSjetMBRbiWF0AiBTfOqpyUWXcbi2r6lO%2B1bgVWFpq7KvN8dodJe0i7M6wyr6Awh4EAaDDYwNDc1ODEwMjY2NSIMPyhkyjoKW90q2tOsKtcDNKlthQFlucWe3YM19gunXAAzUiXGIK6QBjgvQOBM0AsiAJwMi%2FKNktZ%2FGPK4Cqq8rS6YsrcqjYnfM%2BxuiEPalJ2OhNqLuceuLxJ5keVLFtyNzNgQTbo1aptbSR4GAjhowjZ8%2FJB5Az4Kri5tDfRaUkqk9zJ27iw%2Feq6%2B8BOlsD%2BX07RXbQirUkDN7fNO8UTfpPaRt7yCr9EtW$2Qe9%2BzDy4PMcXmvgzAEirCkFCcFlhETuKhYEgPw%2FU3T3qjISkXrz1HGns58jzk%2FayuPf5gAnwQ5Dj83VIFw4fOwknq7I8tzOkmKI2f5ZLTWBuEO%2Ff79%2BgYT8%2BI9nfXI71uk%2B%2FYh9nOL2slgJ19Lm2xDglxX6qgRA4BBDXAvb4SAiDW7pT0wZDVF7KvJvM7AtfhyJsu7XiUIITkLD%2Foc1C8npYKpjYmXQYG2SvxOJ%2Bmt2TU1zF56buY3jKRonVk1zCFzaiqlg984n80gpUhLKr3n8Q4Fp%2BpGp2es36ws%2BMhst%2FLFEa%2FNkxGL1m24y5lgPh0oZWWrxCKxUBynivlxSSS04khvk4z7lkMKbjB1sd4fHNj14%2FCAhXd3PRh85WDEImDofyR31Gj5lw%2B%2Fcl4xdmGUG0wqMCuGXlhMN%2BB%2FoUGOqYBW76O1bdMQY%2BKZICEKHnYISGMWxGPvUtlgYjIBOAchyE5w4%2B2fUYtnvBEU6ZrFaRMEV4pz21sTuFkOyiPM%2F%2BWWY0OOEezJUIK4L5v8Fsd6a15F2a91139o0diR6mzyRaS%2Fc7duugEGNTSVwxfx8b0AhFhl0tX7jmN0PjC0w%2BgyWGhrqoP3CZPqBnLKn6pUhlxgNGiRz7pTEMhgfdLRMZJnrKu6%2BQ%3D%3D&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Date=20210608T153613Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Credential=ASIAYZTTEKKES4M2WNEK%2F20210608%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Signature=593a3db9bca955bd12ba8b263215f56cd093b7bfa00dd67207e1efc4d7eeb9db)
- [8] <https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparecia/Items-de-transparencia/5.2.1.Atencio-ciutadana>
- [9] <https://governobert.diba.cat/wiki/serveis-atencio-ciutadana>
- [10] <https://governobert.diba.cat/wiki/tramits-instancia-generica>



- [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>