

# MODEL DE RELACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA INTEGRAL

## PROPÒSIT

Generar l'efecte Wow a la ciutadania quan es relaciona amb la Generalitat

## MODEL

Impulsar un model d'atenció ciutadana integral proactiu, personalitzat, àgil i sostenible amb visió omnicanal des del disseny a la prestació del servei

A qui ens adreçem?

## INTERNA

A l'Administració de la Generalitat per establir criteris, pautes, protocols d'actuació, donar suport per homogeneïtzar el model de relació amb la ciutadania i posar a disposició sistemes corporatius

## EXTERNA

A la ciutadania per facilitar l'accés als serveis públics.

## LÍNIES D'ACTUACIÓ

### Escolta activa

de les necessitats, expectatives, satisfacció i comportaments de la ciutadania per millorar l'experiència d'accés als serveis públics.

**INICIATIVES**  
espais d'experiència ciutadana, servei d'analítica, mesura de la satisfacció

### Acompanyament

a la ciutadania per afavorir el seu accés a aquests serveis públics en un nou context cada cop més digital.

**INICIATIVES**  
model d'atenció presencial, OAC integrades, suport i acompanyament a la tramitació digital, ampliació atenció 012

### Atenció integrada

que simplifiqui la relació entre l'administració i la ciutadania.

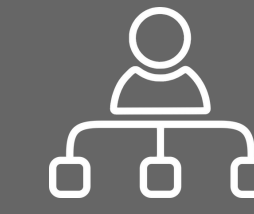
**INICIATIVES**  
ciutadania 360°, Àrea privada, La Meva Cartera, app Gencat

### Comunicació

directa i fàcil d'entendre que afavoreixi un model de relació sobre la base de la confiança i la seguretat que dona entendre les coses.

**INICIATIVES**  
llenguatge planer, situacions de vida, web Gencat

## GOVERNANÇA



Direccions de serveis



Coordinadors d'atenció ciutadana departamental



OAC



Interlocutors web, tràmits, comunicació, xarxes socials, 012



Comitès de direcció, seguiment i grups de treball específics (p.ex. llenguatge planer, comitè d'innovació 012)