



31 de maig del 2019

La Generalitat presenta la guia d'atenció ciutadana, que recull per primer cop tot el coneixement desenvolupat en els canals digital, presencial i telefònic

- **Comparteix amb la resta d'administracions presents a Catalunya la seva expertesa en la I Trobada Administracions en Xarxa celebrada avui a Calonge**
- **La Direcció General d'Atenció Ciutadana proposa continuar amb altres jornades aquesta nova fórmula de gestionar experiències sobre temes públics clau a nivell de país**

La Generalitat ha presentat aquest matí la primera Guia d'atenció ciutadana <https://gen.cat/guiAAC>, que recull tot el coneixement bàsic desenvolupat durant els darrers anys en tots els [canals per atendre la ciutadania: digital, presencial i telefònic](#). La Direcció General d'Atenció Ciutadana (DGAC), dependent del Departament de la Vicepresidència i Economia, ha protagonitzat la I Trobada Administracions en Xarxa <https://gen.cat/ITAX2019>, que ha volgut compartir amb professionals de la resta d'administracions presents a Catalunya (ajuntaments, consells comarcals, universitats i organismes de l'Administració General de l'Estat) i empreses consultores l'expertesa en atenció ciutadana.

Durant la jornada, s'ha remarcat que l'organització dels serveis i canals en xarxa fa que es gestionin de forma més eficaç els assumptes i la presa de decisions, amb l'objectiu final de servir de la millor forma la ciutadania. La DGAC també ha proposat convocar noves jornades amb aquesta nova fórmula de gestionar temes públics en clau de país.

De fet, la Generalitat ha estat pionera en l'ús de les xarxes socials (març de 2009), la missatgeria instantània a Telegram (canals [@gencat](#) maig de 2016 i [@gencat012](#) desembre 2014; i els bots [@equipamentsbot](#) i [@gencatbot](#) des del 2016 i 2018 respectivament), i el web responsiu (desembre de 2014). L'administració catalana també ha liderat el desenvolupament de tots els tràmits en un mateix entorn (2009), un òptim nivell de satisfacció en l'atenció telefònica del 012, i les oficines d'atenció ciutadana (OAC). I tot en constant evolució per acompanyar l'experiència d'usuari del ciutadà.

Segons el director general d'Atenció Ciutadana, **Jordi Graells**, "la Guia recull recursos, eines i estratègies que la Direcció General ha anat codificant aquests darrers temps. I ho fa de manera senzilla i intuïtiva perquè les altres administracions evitin haver de fer el mateix recorregut que uns altres ja hem fet". Es pretén establir una dinàmica de compartició que faci modèlics els serveis d'atenció ciutadana a Catalunya, ha afegit Graells.



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Oficina del Vicepresident
Gabinet de Comunicació

Per això, en paraules del secretari de Difusió i Atenció Ciutadana, **Miquel Gamisans**,
**“la Generalitat ha decidit oferir la Guia a tots els professionals de totes les
organitzacions públiques, la qual pot ser ben útil també a les d'altra naturalesa
(social, privada)”**.