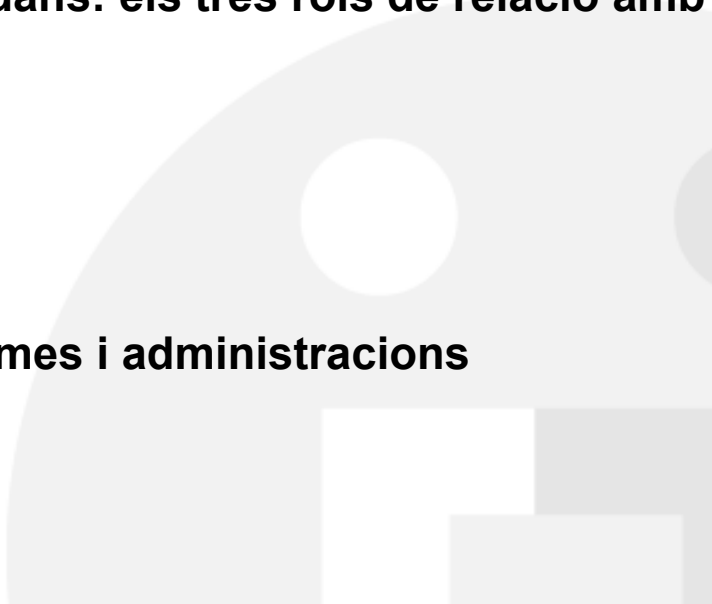


e-Governance, el govern i la ciutadania: un cercle virtuós

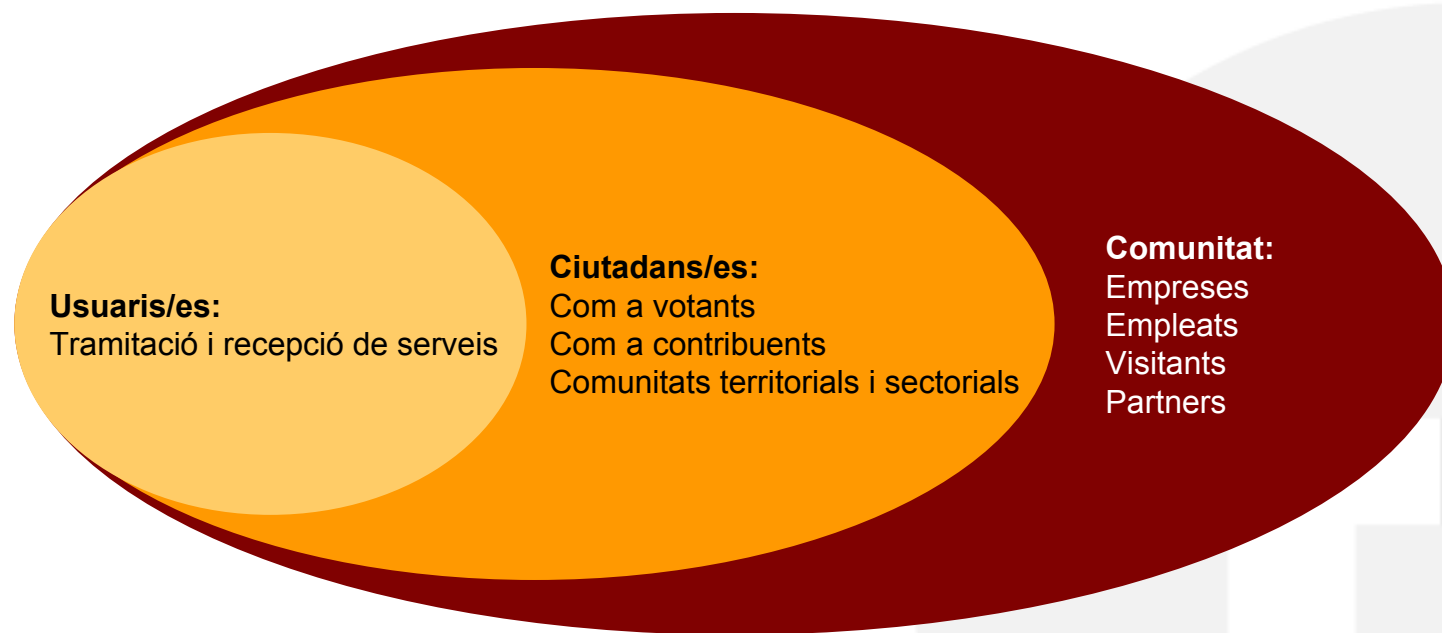
Marta Contiente Gonzalo
Direcció General d'Atenció Ciutadana
Generalitat de Catalunya

- 
- 1. E-governance: la transformació del concepte d'Atenció Ciutadana**
 - 2. Què volem dir quan parlem de ciutadans: els tres rols de relació amb l'Administració**
 - 3. Aprendre de l'experiència**
 - 4. Línies d'actuació**
 - 5. Les estratègies**
 - 6. Marc institucional: mapa de plataformes i administracions**
 - 7. Evolució al model multicanal**
 - 8. Què volem?**
 - 9. Com ho farem?. Els projectes**

1. E-governance: la transformació del concepte d'Atenció Ciutadana

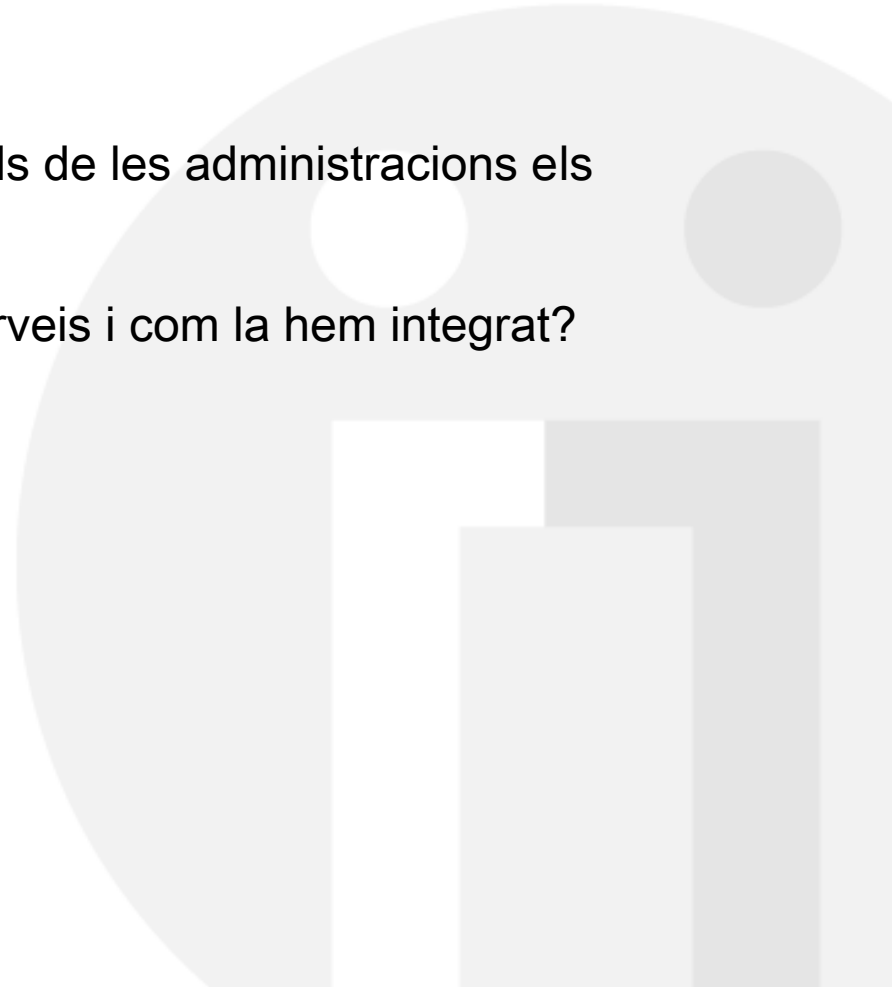
- La utilització de les TIC'S per provocar **canvis en el lliurament i la qualitat dels serveis** i, de manera més important, en la **forma com els ciutadans i ciutadanes interaccionen i participen** en l'esfera del govern.
- Dóna un accés més gran i més control als ciutadans/es **sobre els mecanismes de govern** i en el procés, porta al govern a ser més **transparent, responsable i eficaç**.
- L'estratègia ha d'incidir en els elements (tecnològics, organitzatius i culturals) que resulten claus en aquest procés de transformació, convertint el projecte en **agent esperonador del canvi**.

2. Els tres rols de relació de la ciutadania amb l'Administració



3. Aprendre de l'experiència

- Què ha passat en el darrer període?
- Com s'han avaluat els projectes?
- Com han incidit en els canvis profunds de les administracions els projectes de govern electrònic
- Com hem escoltat la demanda de serveis i com la hem integrat?
- Què hem après?



4. Línies d'actuació

- **Repensar els serveis:**

Les iniciatives d'e-goverment poden tenir **efectes molt importants en els procediments** implicats en els serveis públics. La flexibilitat en l'accés, l'eficàcia en la distribució, la simplificació de protocols o la incorporació de les demandes dels propis usuaris/es són els exemples més importants.

- **Integració horitzontal:**

Les **relacions interdepartamentals** en el sí de la Generalitat mitjançant l'establiment de canals per al flux d'informació entre diferents unitats, la connexió entre les diferents bases de dades, o el disseny d'estàndards comuns.

- **Integració vertical:**

Les relacions que, al voltant de la provisió de serveis, s'estableixen entre administracions de diferent nivell són també un factor clau. Donada la intensa relació i la corresponsabilitat en molts serveis amb les administracions locals, la Generalitat de Catalunya actua també com a "administració frontissa". Aquesta integració ha d'estar conduïda pel **criteri de subsidiarietat**.

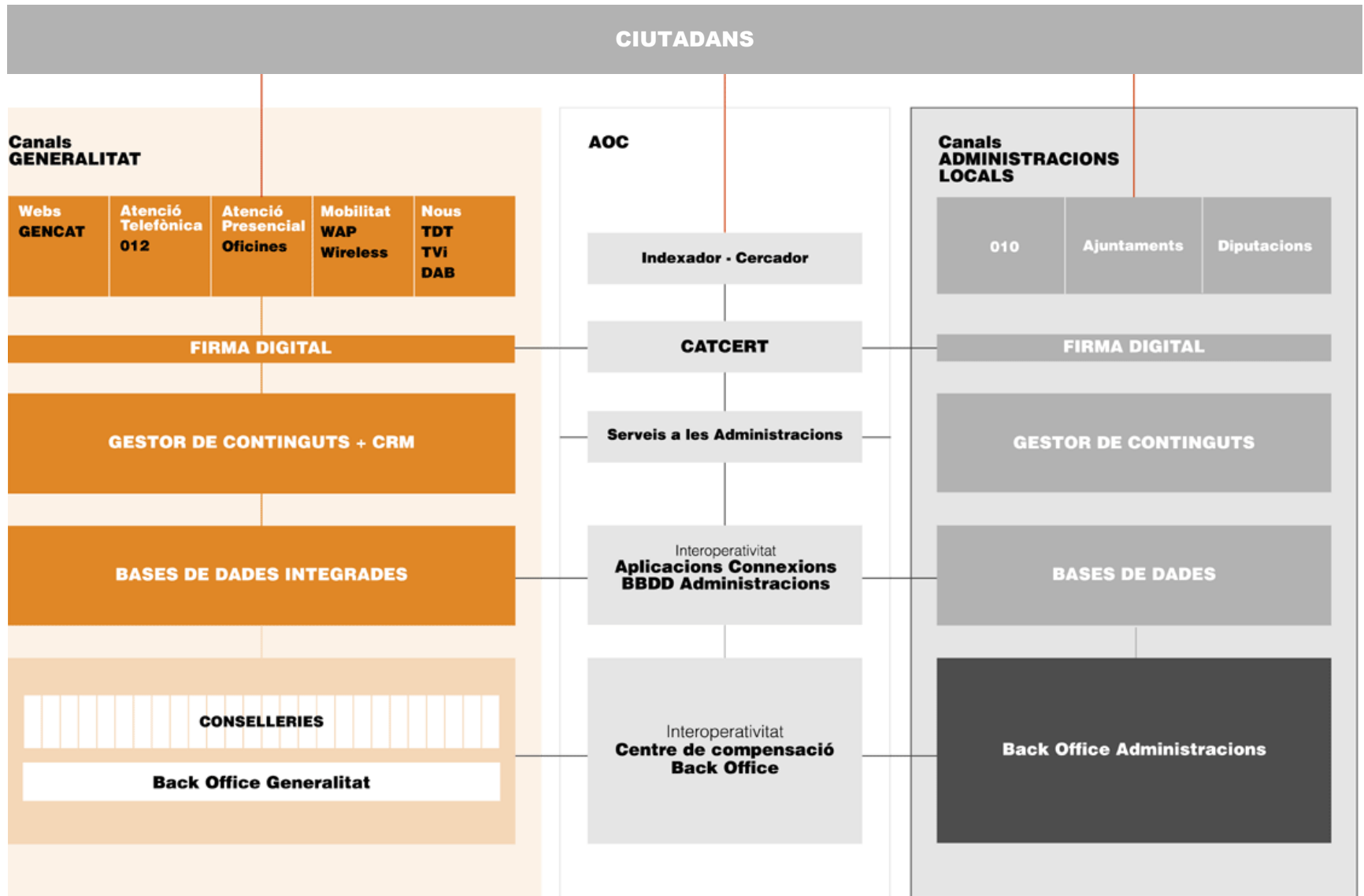
- **Canvi cultural:**

Aquestes línies d'actuació potencien el canvi en el model de relació amb el ciutadà/ana, el perfil i la formació necessària per als treballadors/es públics, així com la incorporació del valor de la innovació en l'organització.

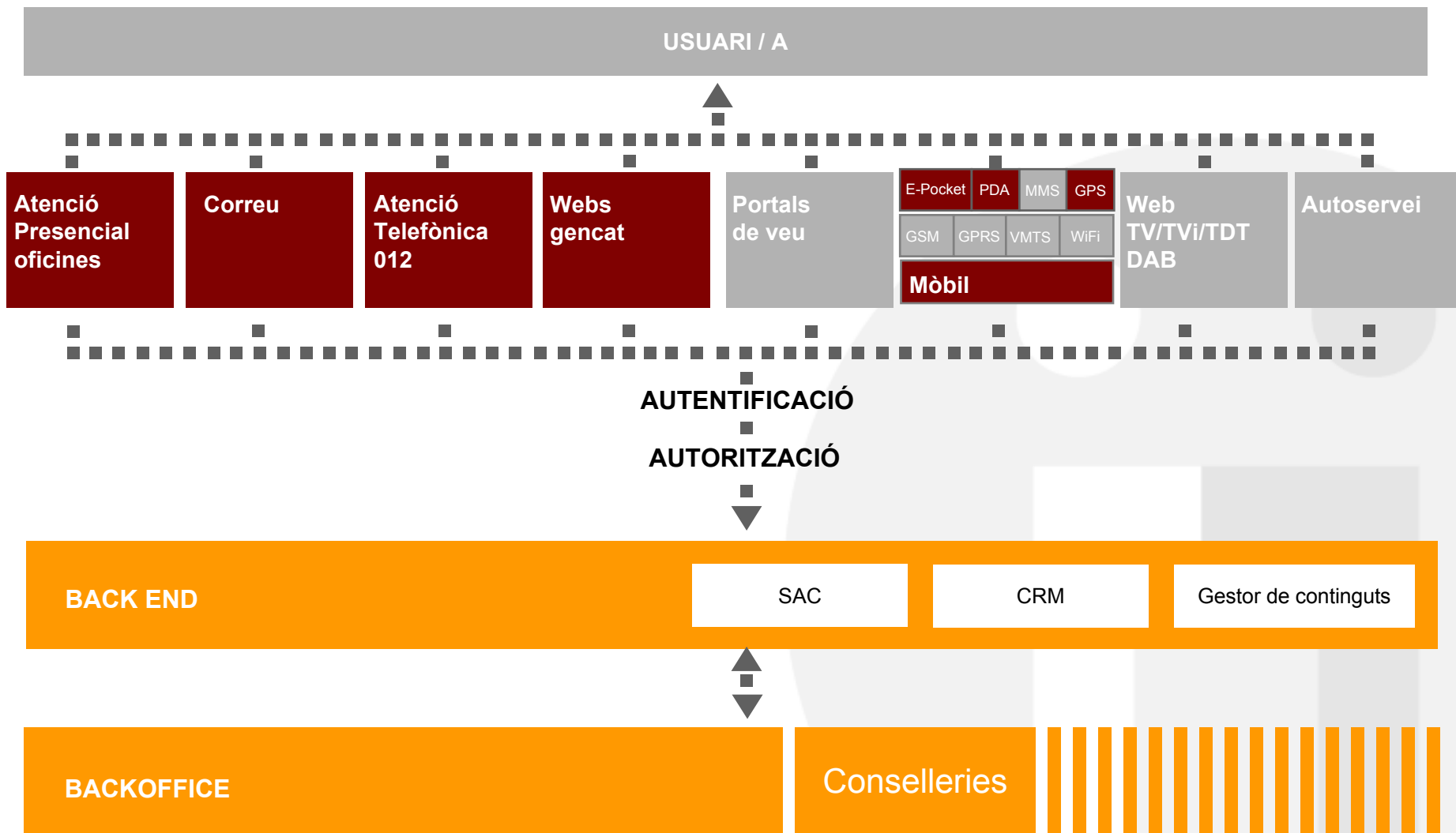
5. Les estratègies

- Passar de l'enfocament d'explicar / informar a **solucionar** els problemes de la ciutadania. Considerar els serveis segons les necessitats i el punt de vista de l'usuari/a i no segons l'estructura preexistent de les unitats o els procediments administratius
- Associar el desplegament del govern electrònic a un augment potencial dels nivells de **transparència** i, en general, del “rendiment de comptes” en activitats del govern i la seva administració.
- Impulsar iniciatives que facilitin la **interrelació dels ciutadans/es** entre ells i amb l'administració.
- Fomentar la utilització de **tecnologies capdavanteres** liderant projectes d'innovació.
- **Simplificar** els tràmits (reduint el nombre o la documentació requerida).
- Oferir millor i més quantitat d'informació i serveis **per a tothom**.

6. Marc institucional: mapa de plataformes i administracions



7. Evolució del model multicanal, multidispositiu corporatiu integrat



8. Què volem?

Passar de l'enfocament d'explicar / informar a solucionar els problemes dels ciutadans/es.

- Un Model de Servei on ells són el centre, on es creen circuits de retroalimentació que permeten millorar contínuament la gestió administrativa i les pròpies accions de govern.
- Un Model de Relació basat en la interacció entre ciutadans/es i amb l'administració, fomentant xarxes socials amb interessos comuns que afegeixen valor i impliquin al propi ciutadà/ana en l'acció de govern.

Model circular, no unidireccional. Es tracta de solucionar els problemes dels ciutadans/es, d'incorporant les seves demandes

9. Com ho farem?. Els projectes

Projectes I

Anàlisi de la demanda i posicionament dels sistemes d'informació al ciutadà/ana

- Anàlisi de les necessitats d'informació / serveis

Millora dels Sistemes d'Informació

Millora del canal telefònic (012)

- Accions que posicionin el 012 com a **punt d'entrada únic** de l'atenció telefònica de la Generalitat de Catalunya. Coordinat amb call centers especialitzats dels departaments.

Projectes II

Millora del canal Internet

- Encetar una línia d'elaboració de **continguts editorials** amb un **to proper** al ciutadà/ana, que transmeti d'una manera transparent l'acció de govern.
- Incloure **subportals de serveis públics** que reflecteixin les polítiques de govern (Democràcia participativa, innovació i negocis, medi ambient, formació, cultura...),
- Millorar l'**accés a la informació**
 - Potenciant el cercador.
 - Millorant l'estructura de la informació / usabilitat.
- Dotar al canal d'un **gestor de continguts transversal** que doni servei als departaments, faciliti la creació de continguts, eviti la duplicitat i alhora permeti compartir-los.
- Col·laborar amb tots els agents actius de Catalunya en la construcció d'un **espai virtual de país** (món local, administracions, empreses, innovadors, associacions...).
- Impulsar projectes **d'innovació tecnològica**, atraient i involucrant als referents i capdavaners tant locals com internacionals.

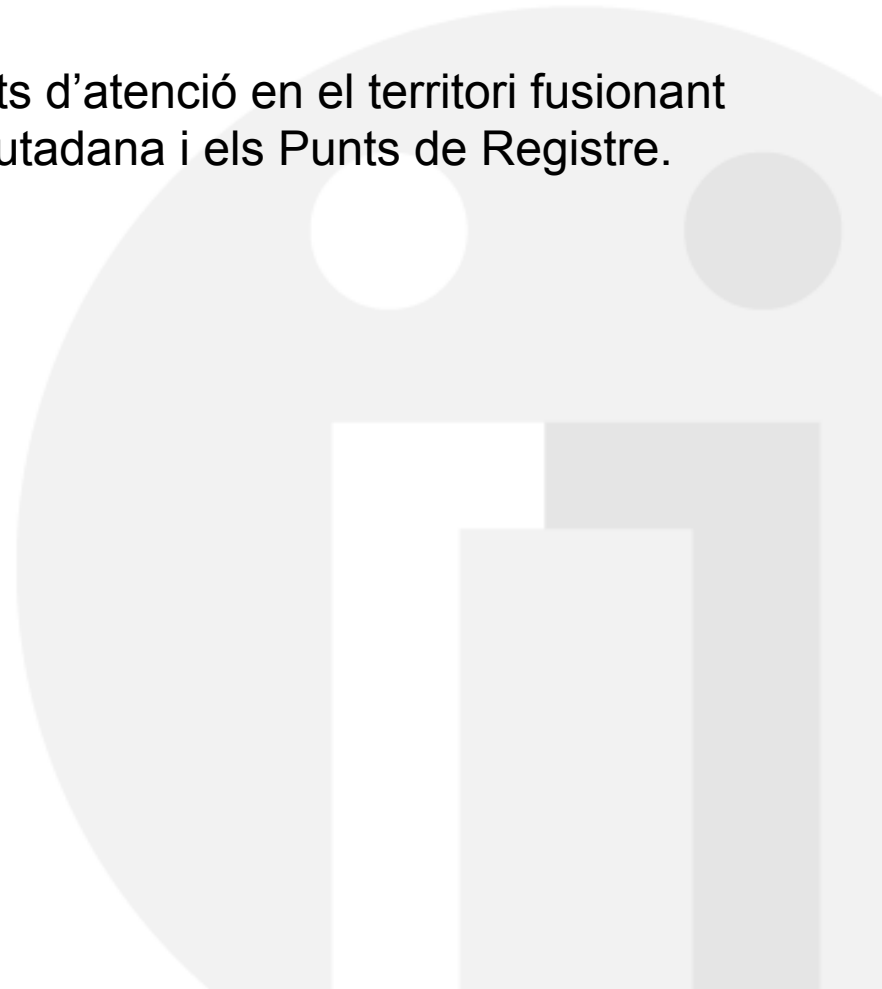
Projectes III

Millora de l'Atenció Presencial

- Racionalitzar la distribució de punts d'atenció en el territori fusionant el concepte d'Oficina d'Atenció Ciutadana i els Punts de Registre.

Publicacions

- Revista
- Guia de serveis
- Guia breu



Projectes IV

Llançament de nous canals:

- Canals “sense fils”
- Xarxes socials
- Televisió digital terrestre
- Televisió interactiva
- DAB (ràdio digital)



Projectes V

Llançament de noves xarxes de relació:

Ús de les tecnologies de Xarxes Socials + Intel·ligència Artificial (Social Networks + A.I.) des de l'entorn de l'àmbit públic per a la dinamització de la innovació.

Tecnologies involucrades:

- Social Networks.
- Expert Search & Discovery.
- Reputation & Trust mechanisms.
- Agents – Softbots.
- Social Informed Search.
- Automatic Trend Discovery.
- Automatic Community Generation.
- Recommendations of Persons – Companies – Interest groups & Contents.

Proposta eTen

Partners:

- Gencat
- Bologna
- UPC
- ESADE
- Infonomia
- London/Camden

Projectes VI

Qualitat i seguiment dels serveis d'atenció ciutadana multicanal

- Determinar indicadors de gestió i processos de mesura dels mateixos.

Desenvolupament del capital humà

- Pla de formació, desenvolupament de capacitats, motivació i responsabilitats.