



**AGRUPACIÓ** : Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

**PROGRAMA PRESSUPOSTARI:** 113. Atenció ciutadana i difusió dels serveis de la Generalitat

**Pla de Govern:** 3. Una societat enfortida democràticament, lliure i justa. Per a una governança compartida

**Pla Departamental:** 11. Situar les persones al centre de les polítiques d'atenció ciutadana i promoure una comunicació corporativa que construeixi marca al voltant dels valors de la institució.

#### **Diagnòstic de la situació**

##### **Necessitat a la qual fa front el programa:**

El ràpid avenç de les tecnologies de la informació i dels canals de comunicació a través de les xarxes socials han fet que la ciutadania estigui més informada i sigui més participativa i exigent en la seva demanda d'informació. Aquest fet repercuteix en el disseny dels serveis, ja que cal disposar d'una informació de qualitat, àgil i immediata. La Secretaria de Difusió i Atenció Ciutadana orienta la seva actuació cap a la millora dels canals clàssics d'informació (el telefònic i el presencial) i també cap a l'impuls d'una atenció més relacional pels canals digitals: web, butlletins electrònics, tràmits, bústia de contacte, missatgeria instantània, xarxes socials, serveis mòbils... Un cop adaptats els webs institucionals al disseny responsiu i adaptable a diferents dispositius mòbils, ara escau treballar de manera prioritària en l'adaptació als requeriments de la nova normativa d'accessibilitat. Així mateix i amb vistes a donar compliment als objectius estratègics i operatius, és necessari impulsar el model d'atenció ciutadana omnicanal que s'adeqüi als diferents perfils de ciutadania.

D'altra banda, la necessitat de difondre l'acció de Govern a través de la gestió centralitzada de la publicitat institucional, així com presentar la realitat cultural i social de Catalunya al món a través de les exposicions que organitza Palau Robert i les seves itineràncies al Centre Cultural Blanquerna (Madrid), a l'Espai Santa Caterina (Girona) o a l'Espai Catalunya Europa (Brussel·les).

##### **Població objectiu:**

La població de Catalunya és la població objectiu ja que es tracta d'un programa universal.

##### **Descripció detallada de la necessitat:**

L'IDESCAT publica periòdicament un conjunt d'indicadors d'aspectes tecnològics relacionats amb la realitat demogràfica, econòmica i social de Catalunya, en el marc de l'estratègia Europa 2020. Aquests indicadors destaquen que, en relació a la població de 16 a 74 anys a Catalunya i per l'any 2017, les llars amb accés a Internet arriben al 84%, el percentatge d'usuaris habituals d'Internet és del 82%, l'ús de l'administració electrònica en les darrers 12 mesos arriba al 49% i les persones que han comprat per internet en els darrers 3 mesos és del 45%.

A més, l'enquesta sobre equipament i ús de tecnologies de la informació i la comunicació a les llars mostra que per a aquest mateix any 2017, el 81,2% dels habitatges catalans disposa d'ordinador, el 83,7% d'Internet i el 96,9% de mòbil.

En l'àmbit de l'atenció ciutadana, l'any 2017 es van fer 2.652.028 atencions pels diversos canals (un increment d'un 29% respecte a l'any anterior) i les visites realitzades a gencat.cat van ser 13.183.737 (20% més respecte de l'any anterior). També cal destacar que es van atendre pel canal telefònic més 1,5 milions d'usuaris (un 43% més que l'any anterior, i que es van fer més de 800.000 tramitacions en línia (14% més). Així mateix, a 2018 hi ha 200.000 persones registrades per a l'ús de l'idCat Mòbil. L'Administració de la Generalitat de Catalunya vol bastir un nou marc de relació amb la ciutadania que incrementi la participació i coproducció en les polítiques i en els serveis públics. Així, la Direcció General d'Atenció Ciutadana planteja un model d'atenció ciutadana omnicanal (telefònic, presencial digital, xarxes socials i missatgeria instantània) que continuï garantint un nivell d'atenció de qualitat, que potenciï l'Administració electrònica i que apoderi la ciutadania en les seves gestions amb la Generalitat i la faci sobirana de les seves dades. A la vegada, cal aprofitar la informació de què es disposa per donar valor públic a l'atenció, oferint de manera proactiva serveis a la ciutadania. Això comporta plantejar un nou model de governança del tractament de la informació per garantir que s'ofereixi de manera homogènia a través de qualsevol canal establint nous models de relació amb els departaments com a proveïdors. També és fonamental desenvolupar eines que permetin disposar d'una visió 360 graus de les gestions de la ciutadania.

D'altra banda, dins de les polítiques encaminades a facilitar l'accés i apoderament de la ciutadania, estan la simplificació de la identificació i signatura de les persones. En aquest sentit, es continuarà impulsant l'ús de l'idCat Mòbil i s'estudiaran nous sistemes que facilitin la identificació en el registre previ al seu ús.

Així mateix, el Palau Robert és un espai estratègic al centre de Barcelona idoni per presentar temàtiques d'interès i fer una àmplia difusió.

Visitat per públic nacional i internacional, presenta la realitat de Catalunya a 976.276 visitants i 257.757 visualitzacions al web (dades 2018).

##### **Marc regulador del programa:**

Decret 28/2018, de 7 de juny, de reestructuració del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda. Acord de Govern de 20 de gener de 2015 d'aprovació dels criteris corporatius dels webs de la Generalitat.

Acord de Govern de 16 d'abril de 2013 de concentració de l'atenció i la informació telefònica de la Generalitat a través del telèfon 012.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic

##### **Missió**

Coordinar, simplificar i facilitar l'accés omnicanal de la ciutadania a la informació i la tramitació dels serveis que ofereix i gestiona la Generalitat i potenciar la imatge institucional i difondre l'acció de Govern per promoure els valors i les conductes associats a la democràcia, així com una actitud cívica, crítica i activa de la ciutadania que faciliti la presa de decisions de manera lliure i informada. Aquesta difusió institucional es farà en les diverses modalitats: imatge gràfica, publicitat, publicacions, exposicions, etc.



**Objectius estratègics i operatius del programa**

- Impulsar l'atenció ciutadana multicanal incidint en els serveis relacionats amb les persones més desfavorides i en la transformació de les oficines d'atenció ciutadana. (OE11.1)
  1. Recollir i publicar les dades d'interacció amb la ciutadania.
  2. Garantir l'assistència que es dona a les OAC pel que fa a tots els tràmits adreçats a la ciutadania en les cinc demarcacions de Catalunya.
  3. Garantir que el servei d'atenció del 012 disposa del coneixement de tots els serveis i tràmits adreçats al col·lectiu de persones més desfavorides.
- Oferir serveis i continguts útils per a cada públic objectiu, que els apoderin per tenir una actitud crítica i oberta com a membres d'un país més lliure. (OE11.2)
  1. Publicar de manera simplificada un mínim de 12 continguts trimestrals en format de flaixos infogràfics.
  2. Garantir que els continguts de la Generalitat de Catalunya a internet es publiquen en un règim de drets de propietat intel·lectual al màxim oberts possible.
- Millorar la coordinació de la difusió i comunicació corporativa per augmentar la interacció amb la ciutadania, coordinar la publicitat institucional, definir els criteris de la publicitat institucional i estimular el teixit productiu del sector. (OE11.3)
  1. Definir un pla de treball destinat a millorar el retorn qualitatiu de la inserció publicitària.
- Coordinar la planificació de les mostres i exposicions institucionals, vetllar pel funcionament del Palau Robert com a centre d'exposicions amb valor afegit, introduir nous públics i programar amb criteris de descentralització territorial. (OE11.4)
  1. Elaborar i desplegar un pla de comunicació específic per cobrir les actuals necessitats informatives del Palau Robert.
- Crear un laboratori/observatori de bones pràctiques en l'àmbit de la difusió corporativa i optimitzar el talent creatiu català en l'àmbit publicitari per facilitar la creació de línies de cocreació publicitària amb altres institucions i governs. (OE11.5)
  1. Habilitar la Comissió Assessora sobre la Publicitat Institucional com a espai i com a laboratori de bones pràctiques en l'àmbit publicitari.

Indicadors del programa	Unitat	Obj.	2017 Real	2018 Real	2019 Previst	2020 Previst		
1. Nombre de visitants al centre d'Informació de Catalunya - Palau Robert	Nombre	OE11.4	865.776,00	976.276,00	1.000.000,00	1.000.000,00		
2. Nombre de campanyes publicitàries realitzades	Nombre	OE11.3	43,00	45,00	50,00	70,00		
3. Nombre de visites al web d'imatge corporativa	Nombre	OE11.3		70.638,00	80.000,00	90.000,00		
4. Nombre d'interaccions recollides per canal d'atenció	En milers	OE11.1				3.125,00		
5. Nombre de tràmits incorporats al catàleg de les oficines d'assistència en matèria de registres (OAMR)	Nombre	OE11.1				500,00		
6. Nombre de trucades amb resposta de valor sobre motius relacionats amb la vulnerabilitat de les persones	Nombre	OE11.2				200.000,00		
7. Nombre de flaixos infogràfics publicats	Nombre	OE11.1				48,00		

Despeses per capítols del programa (EUR)	Import consolidat
1 Remuneracions del personal	0,00
2 Despeses corrents de béns i serveis	4.944.448,59
3 Despeses financeres	0,00
4 Transferències corrents	0,00
6 Inversions reals	0,00
7 Transferències de capital	0,00
8 Variació d'actius financers	0,00
9 Variació de passius financers	0,00
<b>Total despeses</b>	<b>4.944.448,59</b>

Llocs de treball pressupostats del programa	
	0



**PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2020**  
MEMÒRIES DE PROGRAMES

<b>AGRUPACIÓ</b>	: Vicepresidència i d'Economia i Hisenda
<b>PROGRAMA PRESSUPOSTARI:</b>	113. Atenció ciutadana i difusió dels serveis de la Generalitat
<b>GESTOR DE PROGRAMA</b>	: EC12. Secretaria Difusió i Atenció Ciutadana <b>Subsector: GC</b>

**Objectius estratègics i operatius del programa**  
Tots els objectius del programa

Indicadors del gestor	Unitat	Obj.	2017 Real	2018 Real	2019 Previst	2020 Previst
1. Nombre de consultes sobre l'aplicació del PIV	Nombre	OE11.3	10.500,00	10.250,00	10.000,00	12.000,00
2. Nombre de visites a la pàgina web del Palau Robert	Nombre	OE11.4	142.045,00	257.757,00	200.000,00	170.000,00
3. Nombre d'exposicions realitzades a Palau Robert en col·laboració	Nombre	OE11.4	3,00	11,00	5,00	4,00
4. Nombre de portals amb nou disseny responsiu	Nombre	OE11.1	30,00	16,00	15,00	6,00
5. Nombre de motius de consulta atesos per la missatgeria instantània	Nombre	OE11.1	6.531,00	7.797,00	8.000,00	5.000,00
6. Nombre d'imatges publicades amb llicència de domini públic (CC0)	Nombre	OE11.1				300,00

**Principals béns/serveis i actuacions destacades**

1. Telèfon d'atenció ciutadana 012.
2. Oficines d'atenció ciutadana.
3. Portal gencat.cat i seu electrònica.
4. Dominis gencat.
5. Xarxes socials: Facebook, Twitter, Youtube...
6. Missatgeria instantània: canals, bots, xats de consulta...
7. Eines de business intelligence per transparentar l'activitat cap als departaments de la Generalitat i cap a la ciutadania.
8. Exposicions que organitza Palau Robert i la seva posterior itinerància arreu del territori català, espanyol o europeu.
9. Campanyes publicitàries institucionals i sectorials.
10. Programa d'Identificació Visual (PIV) i el seu web.
11. Coordinació de la presència institucional a les fires de Catalunya.

Despeses per capítols del gestor (EUR)	Import sense consolidar
1 Remuneracions del personal	0,00
2 Despeses corrents de béns i serveis	4.944.448,59
3 Despeses financeres	0,00
4 Transferències corrents	0,00
6 Inversions reals	0,00
7 Transferències de capital	0,00
8 Variació d'actius financers	0,00
9 Variació de passius financers	0,00
<b>Total despeses</b>	<b>4.944.448,59</b>
<b>Llocs de treball pressupostats del gestor</b>	<b>0</b>