El Pla d'atenció ciutadana en 8 passos

Desembre 2022

1 Un alumne/a, un membre de la seva família o un treballador/a administratiu o docent del Departament

necessita accedir a un servei que presta el Departament d'Educació o a una informació vinculada al seu àmbit d'actuació.

2 Sol·licita la informació per algun dels 3 canals previstos:

- **Presencial**
  Preferentment amb cita prèvia.
- **Telefònic**
  - **012**
    Per a alumnes i famílies.
  - **Centraleta**
    i personal informador (per a una atenció general) i unitat responsable (per a una atenció especialitzada).
- **Digital**
  CQS, SAIP, petició genèrica o formulari.

3 Un informador/a rep la sol·licitud

i en fa una **escolta activa** per acotar i contextualitzar la necessitat concreta de la persona sol·licitant.

4 En cerca la informació:

- a la intranet - Portal de centre, i
- als webs departamentals.

5 Si no la troba,

la demana a la unitat que n'és responsable.

6 Quan rep la informació

es coordina amb el Servei de Difusió i, si escau, amb el Servei d'Organització, perquè s'incorpori en el servei digital més adequat.

Millora contínua

7 Fa una proposta de valor a partir de:

- l'escolta activa,
- la informació, i
- les necessitats concretes de l'usuari.

Llenguatge planer

8 Respon la sol·licitud d'informació

preferentment pel mateix canal per on ha entrat.

Ofereix un servei