



Inscripció

La inscripció és gratuïta. L'heu de sol·licitar al [formulari](#) d'inscripció en línia [<http://dom.cat/g2r>] fins al **8 de febrer inclòs**. Al formulari hi heu de fer constar les vostres dades personals correctament.

Si trobeu dificultats per fer la sol·licitud d'inscripció en línia, podeu contactar amb Nous Programes Formatius enviant un missatge a npf@gencat.cat amb les dades següents:

- Assumpte del missatge: nom de la jornada
- Nom i cognoms (1r i 2n) tal com consten al vostre document oficial d'identitat
- Número de NIF, passaport o NIE
- Estudis (filòleg, psicòleg, etc.) i professió exercida actualment o càrrec ocupat (professor, dissenyador, cap de secció, etc.)
- Si treballeu al Departament de Justícia, direcció general de la qual depeneu (per ex., DGDEJ); si treballeu en algun altre departament de la Generalitat o en una altra administració, preciseu-ne el nom complet.
- Nom exacte i complet del lloc de treball (per ex., Unitat de Suport Institucional) sense abreviatures ni sigles, indicant àrea, unitat, etc.
- Adreça completa de la feina
- Telèfons de contacte (fix de la feina i mòbil)
- Adreça de correu electrònic de la feina (molt important)

A més, ens és molt útil per poder mantenir el contacte que ens comuniquieu les vostres dades personals:

- Adreça del domicili (amb codi postal)
- Telèfon fix
- Adreça de correu electrònic personal

Tractament de dades

La base de dades del CEJFE és d'ús estrictament intern. Les vostres dades personals no es comunicaran a tercers, només es faran servir per enviar-vos les notificacions relatives a les activitats del CEJFE.

L'activitat dóna dret a **certificat d'assistència**.

Organització

gencat.cat/justicia/compartim

**com
par
tim**

twitter.com/compartim

Codi

CEJFE: 90/02/01/2015

Dia i hora

Dijous 12 de febrer de 2015, de 9 a 14 h

Lloc

Centre d'Estudis Jurídics
i Formació Especialitzada
Carrer d'Ausiàs Marc, 40
08010 Barcelona
gencat.cat/justicia/cejfe

Programa Compartim de gestió del coneixement

I Jornada de Qualitat de l'Atenció Ciutadana

*La veu de la ciutadania,
una oportunitat per a la millora
del servei*

Barcelona
12 de febrer de 2015

Presentació

La gestió de qualitat en el sector públic està relacionada amb les polítiques transformadores i modernitzadores de les administracions públiques basades en la millora contínua i l'aprenentatge a les organitzacions. Però, a més, en un moment en què la regeneració democràtica, les polítiques de transparència i el bon govern són una obligació i un compromís inajornable, l'usuari-client del servei públic pot esdevenir coproductor a través de la seva participació.

Ahora, l'atenció ciutadana es configura com un àmbit clau en les organitzacions públiques: d'una banda, la relació que es produeix entre l'Administració i les persones usuàries proporciona una informació molt útil que permet conèixer, de primera mà, l'opinió de la ciutadania en relació amb el servei públic que prestem; d'altra banda, la impressió que el ciutadà percep d'una organització és precisament la que troba en el seu primer contacte amb l'organització, que sovint és amb l'oficina d'atenció ciutadana o la persona que l'atén en un primer nivell. I precisament aquest primer nivell d'atenció, a través de les consultes, les queixes i els suggeriments, permet identificar els punts febles de l'organització i proporciona així una oportunitat de millora.

La Jornada pretén mostrar com es pot dur a terme una gestió de qualitat en l'Administració pública a través de l'atenció ciutadana i com aquesta es pot implementar per diversos canals.

La comunitat de pràctica Qualitat de l'atenció ciutadana en l'àmbit de la justícia presentarà una experiència de gestió del coneixement intraorganitzativa que ha de permetre introduir millores en l'àmbit de la gestió de les consultes, les queixes i els suggeriments dins del Departament de Justícia.

El treball de la comunitat s'ha centrat en una diagnosi i millora d'aquest procés de gestió, i incorpora un seguit de bones pràctiques i una proposta de codificació que ha de permetre l'avaluació i el tractament àgil de la informació aportada per la ciutadania.

Destinataris

- Professionals de les administracions públiques
- Professionals de l'àmbit de l'atenció ciutadana
- Professionals de l'àmbit de la gestió de qualitat
- Altres persones interessades

Programa

9-9.30 h

Acreditació i lliurament de la documentació

9.30-9.45 h

Presentació de l'acte

Enric Colet

Secretari general del Departament de Justícia

9.45-11 h

Ponència

La gestió de qualitat en l'àmbit de l'Administració pública

[Albert Serra Martin](#)

Director de l'Institut de Governança i Direcció Pública d'ESADE (Universitat Ramon Llull)

11-11.30 h

Pausa

11.30-13 h

Taula rodona

Multicanalitat en l'atenció ciutadana

[Jordi Graells Costa](#)

Coordinador de Continguts i Innovació de la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió del Departament de la Presidència

Elsa Urrutia Fuentes

Cap de l'Àrea de Modernització, Estudis i Qualitat de la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió del Departament de la Presidència

Mercè Nadal Farreras

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de la Gerència de Serveis Comuns del Departament de la Presidència

Presenta i modera

Núria Vives Leal

Cap del Servei de Difusió del Departament de Justícia

13-13.15 h

Programa Compartim i comunitats de pràctica

Jesús Martínez Marín

Responsable de Formació Directiva i Nous Programes Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada Departament de Justícia

13.15-13.45 h

Presentació del producte de treball col·laboratiu de la CoP Qualitat de l'atenció ciutadana en l'àmbit de la justícia

Gestió de les consultes, queixes i suggeriments del Departament de Justícia

Iolanda M. Aguilar Juncosa

Cap de l'Àrea d'Inspecció de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia i e-moderadora de la CoP

Marta Castellón Muñiz

Tècnica de l'Àrea d'Inspecció de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia i e-moderadora de la CoP

Anna Cervera Caminal

Tècnica del Servei de Difusió del Departament de Justícia

13.45-14 h

Cloenda

Josep Xavier Hernández Moreno

Director del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Retransmissió de la jornada

La jornada es gravarà i a partir del 16 de febrer 2015 podreu accedir als vídeos al [cejfe.tv](#).

Material didàctic

Trobareu el material didàctic al [web del CEJFE](#) (apartat Formació>Compartim>Comunitats de pràctica>àmbit Administració de justícia>Qualitat de l'atenció ciutadana) un cop passada la Jornada.