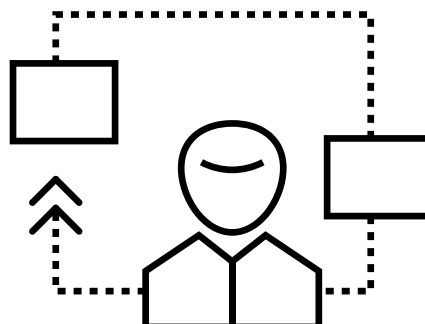


B.06 / MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

| | |
|-----------------------------|---|
| LÍNEA ESTRATÉGICA | CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO | MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA |
| OBJETIVO ESPECÍFICO | Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía. |
| MEDIDA | Mejora de los servicios de atención directa a la ciudadanía. |
| RESPONSABLE | → Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. |
| PARTICIPANTES | <ul style="list-style-type: none"> → Servicio de Atención al Ciudadano. → Dirección General de Informática Corporativa. → Agencia Tributaria de la Región de Murcia. → Servicio Regional de Empleo y Formación. |





| | |
|-------------------------|---|
| ACCIONES | <ul style="list-style-type: none">→ Implantar sistema de cita previa y unificar los existentes para los distintos servicios ofrecidos en las diferentes oficinas presenciales de la CARM.→ Control de los tiempos de espera y atención en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.→ Mejorar la tramitación de las quejas, sugerencias peticiones de información diferida y felicitaciones de los ciudadanos, incorporando la gestión electrónica completa del expediente.→ Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios y sincronización con el expediente electrónico y el Sistema de Información Administrativa.→ Plan de Coordinación, apoyo a los responsables de oficinas y seguimiento de la implantación de mejoras y nuevas funcionalidades en las plataformas para la prestación del servicio.→ Impulso de la incorporación de la inteligencia artificial en la atención al ciudadano (chatbot). |
| DESTINATARIOS/AS | <ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía. |
| INDICADORES | <ul style="list-style-type: none">→ Porcentaje de Oficinas con gestor de esperas.→ Número de servicios de cita previa implantados.→ Tiempo de respuesta de las quejas, propuestas de actuación y medidas adoptadas. |
| PRESUPUESTO | 380.000 € |
| CALENDARIO | 2020-2022 |