



Servicio al ciudadano

Trabajar en conjunto para responder a las preguntas más comunes de la vida diaria.



¿Qué es un Centro Cívico?

- Servicio unificado de todas las funciones municipales.
- En lugar de que los ciudadanos tengan que dirigirse a cada persona responsable de los distintos temas por separado, se juntan todas las cuestiones sencillas en un solo lugar/oficina, donde varios informadores se encargan de informar, aclarar, etc.

¿Qué hacen los centros cívicos?

Proporcionamos orientación e información a través de:

- Responder preguntas recurrentes directamente en el primer contacto, para que el ciudadano obtenga una respuesta rápida, aliviando así a las administraciones del municipio.
- Ser un apoyo y ayuda para nuestros ciudadanos en diferentes situaciones en sus relaciones con el municipio y otras autoridades.

Por ejemplo, puede ser para ayudar con solicitudes, formularios, servicios electrónicos, otros servicios sociales e información pública.

Llevar a cabo ciertas gestiones y ayudas cuando sea beneficioso para el ciudadano que se haga o se inicie en el primer contacto.

Ejemplos de Servicios que pueden brindarse

- Amplia gama de servicios allí donde se encuentra el ciudadano:
- Información sobre el municipio
- Servicio de taxi local y nacional (ancianos y discapacitados)
- Matrimonio,
- Permiso de estacionamiento
- Abogado de guardia
- Elección de escuela
- Garantía de alquiler municipal
- Ayuda en contacto con otras autoridades
- Apoyo en el contacto con los servicios sociales



Para iniciar las oficinas Cívicas:

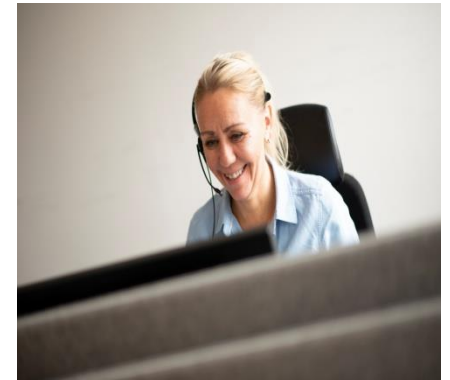


- ¿Qué se quiere lograr?
- ¿En qué áreas tienen los ciudadanos dificultades para interactuar con usted hoy en día?
- ¿Necesitan hacer las cosas de una manera innecesariamente complicada?
- ¿Qué se puede juntar?
- ¿Por qué debería unirse?
- ¿Cómo categorizar diferentes casos?
- ¿Cómo medir los resultados?

Nuestros cometidos en Botkyrka

tramitación

orientación



Servicio centralizado con diferentes canales de entrada

Las preguntas más comunes en nuestra actividad de orientación social



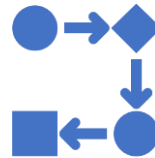


El Centro del Ciudadano responde las preguntas comunes y guía correctamente a los ciudadanos

¡Comienza en pequeña escala y desarrolla gradualmente!



Mucho a la vez corre el riesgo de dificultar los proyectos y por el contrario evitar que se cumplan.



Cualquier pequeña mejora es un paso en la dirección correcta.



Proceso en curso.
Botkyrka aún no está lista después de 30 años.

Recopilación de necesidades

La recolección de necesidades se puede hacer de muchas maneras. ¡Elige la forma o las formas que te permitan conocer el grupo al que te diriges y entender cómo piensan, sienten, actúan y por qué lo hacen!



Encuesta



Entrevista

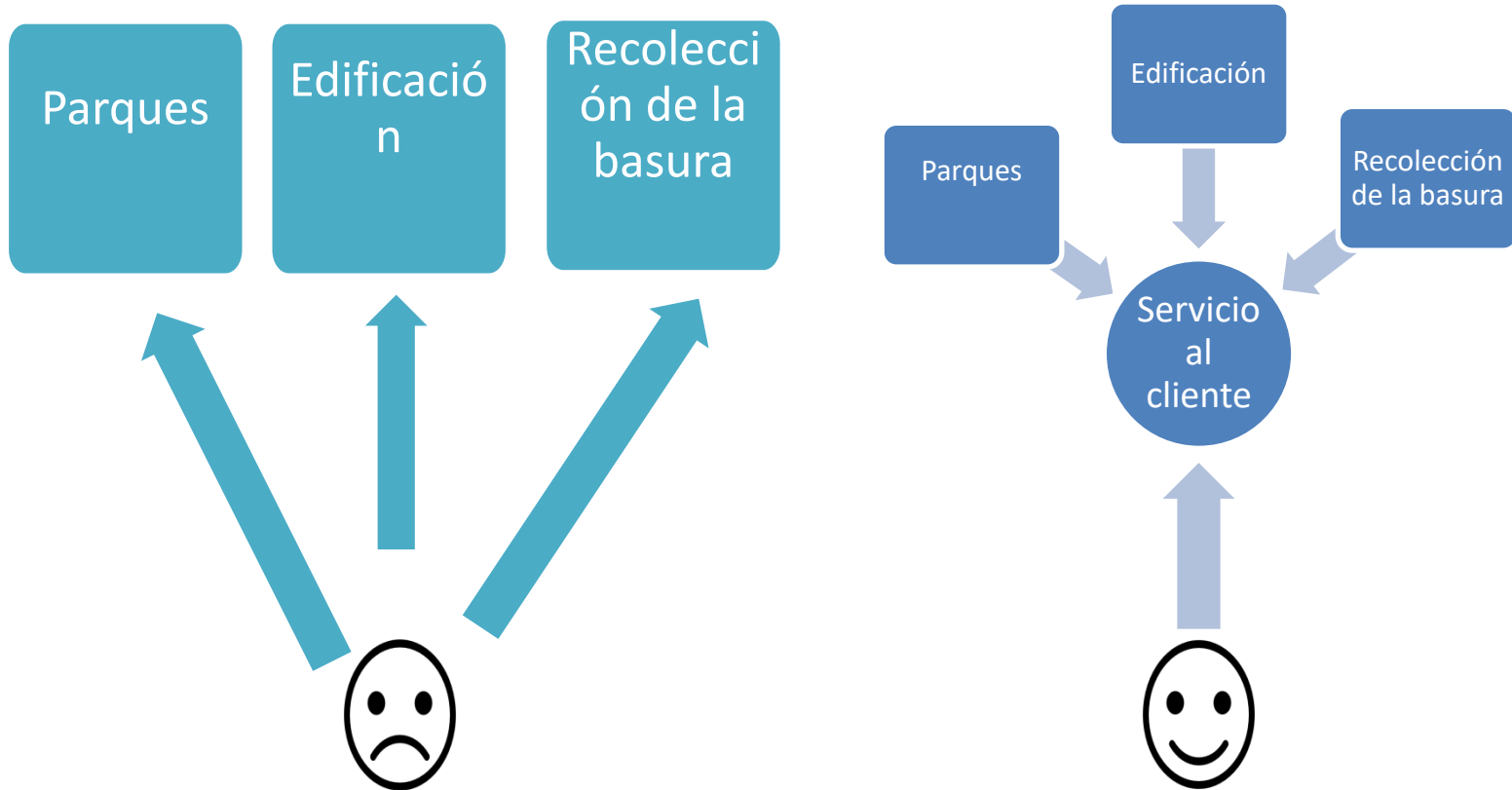


Diario



Observación

Reúne las preguntas más frecuentes y ofrécele al ciudadano una manera de entrar.



**— Mira todo el
proceso, pero no
todo encaja en la
oficina del
ciudadano.**

¿Especialista?

¿Generalista?



¿Qué casos deben tratarse en los centros cívicos?

- Comienza con una estimación. Reúne funciones que crees que tienen mucho contacto con los ciudadanos y reciben muchas preguntas.
- Calcula cuántas preguntas reciben a la semana y cuánto tiempo toma responderlas.
- Elige algunas preguntas que sean buenas para empezar y recopílalas.
- Si es necesario, haz una medición.

Tipo de consulta	Número	Tiempo estimado	Nivel según ORSA	

Financiación
el costo de las
oficinas cívicas
se cobra como
un gasto fijo de
todas las
actividades del
municipio,
según la clave
de asignación
fija



- Una base económica estable proporciona sostenibilidad
- Los diferentes departamentos delegan tareas porque es "gratis"
- Sencillo desde el punto de vista administrativo



- Riesgo de que la oficina sea subfinanciada, ya que es vista como una utilidad gratuita.
- No queda tan claro para qué se usa el dinero.

Compra y
venta,
la oficina cívica
recibe "paga"
de los
diferentes
departamento
s basada en los
servicios que
presta



- La Oficina Cívica recibe financiamiento por los servicios que presta
- Está claro qué obtienes por lo que pagas



- Administración mayor dado que los asuntos siempre deben registrarse
- Todo debe tener un precio
- Riesgo de que sea difícil reunir los servicios cuando los departamentos no quieren pagar por ello

Cualidades que debe buscar al contratar empleados



Amplia competencia, conocimiento general de cómo funciona el servicio público.



Capacidad para comunicarse con la gente. Amable, receptivo, interés genuino en el contacto con cliente.



Recibe los asuntos que entran sin estresarse demasiado por lo inesperado.



Conocimientos de TI



Facilidad para colaborar con colegas tanto dentro del grupo como con colegas de otras partes de la organización.

¡Tenemos que
hacer que sea
fácil valerse por
sí mismo!
Para aquellos
que la necesitan
debe haber
ayuda.



Cooperación con el cliente/ciudadano



TRABAJAR EN
CONJUNTO CON
EL QUE NECESITE
AYUDA.



AYUDAR A
AQUELLOS QUE
CARECEN DE
HABILIDADES EN
TÉCNICA DE
INFORMACIÓN.



ESCUCHAR,
EXPLICAR,
TRADUCIR.




APOYAR A LAS
PERSONAS QUE
CAEN EN “TIERRA
DE NADIE”.



ATREVERSE A VER
LA TOTALIDAD. A
MENUDO,
VARIOS
FACTORES
INFLUYEN EN LAS
DIFICULTADES
DEL INDIVIDUO.



El Centro Cívico debe:

- Trabajar atravesando las fronteras organizativas y en estrecha cooperación con toda la organización municipal.
 - Trabajar en base al punto de vista del ciudadano y encontrar la respuesta en colaboración con el ciudadano.
 - Ofrecer un horario de apertura generoso para que el ciudadano no tenga que ajustarse a horarios específicos de teléfono o visitas.
 - Responder y resolver gran parte de las preguntas y casos recurrentes de los ciudadanos, de modo de liberar tiempo para que las administraciones trabajen en casos que requieren conocimientos especializados.
- 

Los Centros cívicos ofrecerán:

- Información e instrucción
- Orientación
- Gestión administrativa cercana al ciudadano
- Gestión reglamentada y cercana al ciudadano
- Acceso a interfaces y herramientas digitales
- Un entorno físico atractivo e informativo para los habitantes y visitantes de Botkyrka
- Contribución al desarrollo de Botkyrka
- Desarrollo del servicio cívico de Botkyrka

Un entorno
físico
atractivo e
informativo
para los
residentes y
visitantes de
Botkyrka


El centro del ciudadano deberá tener locales atractivos e informativos, donde se anunciará y pondrá a disposición información sobre los acontecimientos actuales en los alrededores. Las instalaciones deberán diseñarse de tal manera que sean accesibles para todos y que los visitantes se sientan bienvenidos independientemente de la situación en la que se encuentran

¿Qué
cuestiones
puede
responder
el Centro
cívico?


- El Centro Cívico estará en la primera línea del servicio de atención al cliente, en todas las áreas de las actividades del municipio, en lo que se refiere a información e instrucción, orientación y asesoramiento.

¿Qué
cuestiones
puede
responder
el Centro
cívico?

- El Centro Cívico estará en la primera línea del servicio de atención al cliente, en todas las áreas de las actividades del municipio, en lo que se refiere a información e instrucción, orientación y asesoramiento.



Principios para los casos que deben tramitarse en los Centros cívicos

- Los casos en los que se puede suponer que el tiempo de espera disminuye, si son gestionados directamente por los centros cívicos, sin aumentar el costo para el municipio, deben ser gestionados directamente por el centro cívico.
 - Los casos en los que se supone que el tiempo de espera se reduce si los centros cívicos tramitan partes del caso, deben ser gestionados parcialmente por los centros cívicos. Posteriormente el asunto se remite al departamento administrativo correspondiente para que se le termine de tramitar. Esto si el costo para el municipio en su conjunto no aumenta.
- 

La tarea se rige por acuerdos

- Las tareas específicas de cada administración, los funcionarios de enlace y las descripciones de trabajo se regulan en un acuerdo separado que se supervisa al menos dos veces al año, en cooperación entre el representante miembro del equipo directivo designado por la administración y el jefe de unidad del centro cívico.

La tarea se rige por acuerdos

- Las tareas específicas de cada administración, los funcionarios de enlace y las descripciones de trabajo se regulan en un acuerdo separado que se supervisa al menos dos veces al año, en cooperación entre el representante miembro del equipo directivo designado por la administración y el jefe de unidad del centro cívico.

La tarea se rige por acuerdos

- Las tareas específicas de cada administración, los funcionarios de enlace y las descripciones de trabajo se regulan en un acuerdo separado que se supervisa al menos dos veces al año, en cooperación entre el representante miembro del equipo directivo designado por la administración y el jefe de unidad del centro cívico.