



REFORMA DE L'ADMINISTRACIÓ

TERMINAL HAPPY OR NOT



Ministeri de Funció Pública i Reforma de l'Administració
Andorra la Vella, 24 maig 2018

HAPPY OR NOT

Happy or Not és una eina per mesurar i millorar el grau de satisfacció dels ciutadans pel que fa als serveis que li ofereix l'Administració pública així com dels treballadors públics integrant les emocions de les persones.

Aquesta eina permet una comunicació clara i efectiva del ciutadà amb l'Administració, incrementa la transparència i posa de relleu la importància pel Govern de conèixer l'opinió del ciutadà.

Les emocions dels ciutadans poden convertir-se en un instrument per millorar la satisfacció del servei i alhora incrementar la qualitat dels serveis i dels processos interns dins de l'Administració pública.

Aquesta eina és actualment present en 117 països i més de 4.000 organismes.

HAPPY OR NOT

Les preguntes del terminal es poden canviar periòdicament en funció del que es vulgui demanar al ciutadà.

Les respostes dels ciutadans permetran mesurar els resultats per actuar ràpidament i donar una millor atenció al ciutadà.

Els resultats permeten obtenir informes per correu electrònic en tot moment.

COM ES CALCULA EL HAPPY INDEX

El Happy Index és el resultat d'una ponderació sobre 100, on els “verd fort” suposen una puntuació de 10; els “verd suau” una puntuació de 6.6 (força exigent); els “vermell suau” una puntuació de 4 i els “vermell fort” una puntuació de 0.

El nombre de respostes diàries que pot obtenir un terminal Happy or Not acostuma a ser del 20% de l'afluència diària d'usuaris.

Els resultats són anònims i l'objectiu no és personalitzar ni identificar sinó obtenir un pols, un termòmetre de satisfacció global, per àrees mitjançant dades objectives i quantioses.

Les dades recollides faciliten la presa de decisions mitjançant mètriques intuïtives, significatives (alt volum de respostes), objectives (sense intermediaris) i fàcilment comparables del component emocional.

UBICACIÓ TERMINALS HAPPY OR NOT

- Edifici Administratiu del Govern Prat de la Creu
- Departament de Medi Ambient
- Servei d'Immigració
- Edifici Administratiu del Govern Prat del Rull



Govern d'Andorra

representació

VIDSIGNER



VIDSIGNER

És una eina de signatura electrònica que permet a l'Administració pública que els seus usuaris puguin signar documents de forma presencial amb signatura biomètrica manuscrita.

Aquesta signatura és senzilla, similar a la signatura en paper, l'usuari pot veure el document que signa i té alt un component de seguretat tècnica.

Una vegada signat el document la signatura digitalitzada queda custodiada amb la màxima seguretat jurídica.

Aquesta eina estalvia temps al ciutadà i alhora permet eliminar la impressió de documents per part del Servei de Tràmits així com reduir paper.



Govern d'Andorra

Gràcies per la vostra atenció