Directorio de contactos

Que las personas mayores puedan localizar el "lugar" más cercano o más apropiado para registrar un documento o resolver una consulta.

Contenido

¿Qué es una oficina de información y atención a la ciudadanía, con vuestras palabras?

¿Y una oficina de atención en materia de registro?

¿Para qué irías a cada una?

Un lugar donde te orientan

Un lugar donde me pueden dar la solucion (a veces)

Lugar de información

El primer paso que buscamos siempre

A entregar una documentación

Esto se puede hacer online

en Alcalá horario exclusivo para personas mayores

De qué depende que haya OAMR, cómo se distribuyen

No las conocemos

Registro civil, mercantil, marcas...

Gestiones

En todos los distritos existen oficinas de registro

¿Qué debería explicar este directorio?

Cómo funciona la atención: cita, turno...

Para qué sirve

Qué quiere hacer usted, en base a esa necesidad orientar

Oficina central

Alternativas digitales: Red Sara, registro telemático

Mapa

Lupa de búsqueda, buscar la gestión directamente

Opcón A. Presencial

Opción B. Telemáticamente.

Con tu código postal > te dirijan al punto más cercano

Sin perder tiempo al principio

Búsqueda avanzada

Cómo reconocer algo oficial

Advertir de webs de pago, explicar que trámites y servicios que son gratuitos.

Enlaces a información o formularios

¿Se debería dar visibilidad a algunos servicios clave? ¿Cuáles?

Seguridad social

IRPF cuando es campaña

¿Qué info básica os gustaría de estos trámites típicos?

Batería de FAQS preguntas frecuentas

Accesibles desde la búsqueda de google

link a pagina para ampliar info

Teléfono

Horarios de atención

Qué necesitas para el trámite, información clara desde el principio

Te llaman y te dicen lo que falta

Contacto?

"Mandámelo ahora que estoy yo"

¿Qué debería explicar este directorio?

Oficina general de atención de la zona y sus servicios

Oficinas especificas (3 o 4 tramites criticos) y sus servicios

Oficinas de registro, donde puedo encontrar la más cercana y sus servicios

No necesitas cita previa para venir a oficina

Correo electrónico de consulta de la oficina

QR a buscador de oficinas puedes encontrar la oficina más cercana a tu casa

mención a servicios de otras admins? ayto, CCAA...

Mapa de oficinas

Horarios y teléfonos actualizados

Facilitar acceso a información más detallada

Explicar diferencia entre OIAC y OAMR

Mejoras para el buscador de oficinas

Buscador por código postal

Encuesta para valorar usabilidad

Que el sistema reconozca la ubicación de la persona usuaria para centrar el mapa en esa zona

Requisitos

Lenguaje claro. Buscar con tus palabras lo que quieres hacer

Fácil

Ágil

Lectura fácil si estamos en digital

Explicaciones sencillas

Enlaces para facilitar el uso: "ir al registro" enlace al registro

Iconos, visual

Información en lectura fácil

Alguna info es permanente y otra por campaña

Previsualizar respuesta a las consultas

Diferenciarse de gabinetes y asesorías

Identificación clara de que esto es una página oficial

Evitar que la administración pida de nuevo información que ya tiene

Derecho a presentarlo una sóla vez

Amigable

Tener buenos informadores, formados y concienciados para ello

Recurso que ayude a contrarrestar Dotación de personas, colas, filas...

Identificar al personal de alguna manera

Consistencia en la forma de funcionar entre oficinas

que te ayuda a decidir donde ir

Cita previa

Informar tiempos de espera medios al llegar

Ministerios que dan una peor atención, ej. justicia

Avisarte de que si no cogeis cita previa te arriesgas a una cola

La espera se puede hacer larga

facilitar la espera cómoda

Sala de espera, agua

Ticket del super > coger turno

No tener que estar más de Xh

Relación con la justicia > difícil, hostil

Certificados que se utilizan: para hacer voluntariado

Ser una plantilla para que cada CCAA o zona se haga su directorio

Página online que sea tan conocida como el 060

Que se pueda dar en las oficinas

Versión digital bien posicionada en google

Información bien escogida, no saturar

Buen mantenimiento y actualización del directorio

Forma

¿En qué formato lo consumiríais?

Digital Móvil, pc.

App

Carpeta Ciudadana

Muy cómodo

Muy completa

Darle difusión desde el kit

Le falta difusión

Formato para una persona no digital

Difusión en Radio, TV

Para el kit!

Inspiración

Red SARA del gobierno, evita registros telemáticos de aytos, etc.

Google, por qué pregunta más la gente en general, acceder a la nespuesta en google directamente

Difusión

Ej para mal "Renovar el carnet de conducir"

Centro comercial

Corteinglés: mapa y una persona por si acaso

Formato papel

Formato digital