



Opinions i creences sobre comunicació tributària

Presentació dels resultats dels qüestionaris de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació clara aplicada a les Administracions Públiques

23 de febrer de 2024

Paranimf de la Diputació de Barcelona

La Càtedra UB-DIBA sobre Comunicació Clara aplicada a les Administracions Públiques és un compromís institucional de col·laboració entre la Universitat de Barcelona i la Diputació de Barcelona per fer real el dret de la ciutadania a la transparència i a la comunicació clara amb l'Administració pública.

Des de la seva constitució al juliol de 2022, la Càtedra ha treballat especialment amb l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) amb la finalitat d'aportar coneixement i propostes per millorar els canals o la documentació tributària adreçada als contribuents. Un dels primers objectius plantejats ha estat fer una diagnosi acurada sobre com es comunica l'ORGT amb la ciutadania. Aquesta avaluació s'ha fet mitjançant dos qüestionaris: 1) l'enquesta a tot el personal d'atenció al contribuent de la xarxa d'oficines, punts d'informació i *call center* de l'ORGT; 2) l'enquesta a usuaris de les oficines d'atenció ciutadana de ORGT. La segona enquesta, adreçada als ciutadans, es complementa amb un altre qüestionari distribuït a una mostra sociològicament representativa de la població de la província de Barcelona.

L'objectiu d'aquesta jornada és fer públics els resultats dels qüestionaris sobre comunicació tributària clara preparats per la Càtedra UB-DIBA de Comunicació clara aplicada a les Administracions Públiques. Aquests resultats permeten descriure com és la comunicació actual entre l'ORGT i el ciutadà i quins factors permeten explicar aquesta situació. A més, també permeten recollir un conjunt de bones pràctiques ja implementades i de propostes de millora.

Programa

9:30-9:45	Cristina Casablanca (gerent ORGT) Benvinguda i presentació de la jornada
9:45-10:20	Mar Forment (vicedirectora de la Càtedra UB-DIBA Comunicació clara) <i>Creences del personal d'atenció ciutadana de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) sobre comunicació clara a les Administracions públiques</i>
10:20-10:30	Torn de preguntes Pausa
11:00-11:35	Estrella Montolío (directora de la Càtedra UB-DIBA Comunicació clara) <i>Creences de la ciutadania sobre comunicació clara a les Administracions públiques</i>
11:35-11:45	Torn de preguntes
11:45-12:15	Activitat de cocreació. Identificació dels aspectes crítics per a la comprensió de la documentació tributària
12:15-12:30	Lliurament dels premis Càtedra UB-DIBA a treballs de fi d'estudis (TFG /TFM) realitzats per joves investigadors de la Universitat de Barcelona sobre comunicació administrativa clara (convocatòria 2023)
