

MUNICIPAL E-SERVICES AND THEIR ROLE IN GLOBALIZATION



A GLOBAL E-SERVICES PROJECT: “EASIER AND FASTER”

MAIN GOALS

- Improve relations with our citizens.
- 24 hours, 365 days open online.
- Cultural change in provision of public services.
Efficiency, quality and continuous improvement.

A GLOBAL E-SERVICES PROJECT: **“EASIER AND FASTER”**

MAIN RELATED PROJECTS

- **New Citizen Office. Improving the citizen care.**
- **New Corporate website.**
- **New Online document procedures website.**

THE CITIZEN OFFICE “easier and faster”

**atenció
ciutadana**
més fàcil i ràpid

Ajuntament d'Igualada

- Started in january 2014.
- Specialized citizen care, bringing all frontline services together in one specific area on the ground floor.



MAIN GOALS:



- **Centralization** of citizen care.
- **Increased opening times** over the previous system.
- **Reduce the average waiting time** to less than 10 minutes.
- **Free up back office resources** to improve internal paperwork, optimizing employees and processes.
- **Improve relations with our citizens** offering better and handy services.

THE CITIZEN OFFICE “easier and faster”

- Implementation of a Queuing Managing System (QMS) allows us to manage and measure visits, to offer the best possible customer experience.
- It is possible to book an appointment by phone or online.



“we have removed the physical queue!”

THE CITIZEN OFFICE “easier and faster”



FACTS:

- A total of 33.300 visitors used the services of the citizen office last year.
- The average citizen waiting time remained 80% below ten minutes in most cases.
- The results of customer satisfaction surveys are highly satisfactory (89% total satisfaction on average).

NEW CORPORATE WEBSITE

- Started in october 2014.
- Is the official information source of the municipality, linked to state e-government platforms and own document procedures website.
- Responsive, multi device and browser-independent design, for maximum users compatibility.
- Collaborative content management: all departments participate in the content creation.



<http://www.igualada.cat>

NEW CORPORATE WEBSITE

Inici | Bústia ciutadana | Plànol



23° max. / 17° min.

19/08/2015 08:19

Ajuntament  d'Igualada




Cerca en el lloc

Cerca

La Ciutat

- > Telèfons d'interès
- > Mobilitat i transports
- > Informació turística

Veure 


L'Ajuntament

- > Seu electrònica
- > Facturació electrònica
- > Perfil del contractant

Veure 

e-Tràmits

- > Tràmits per temes
- > Tràmits per perfils
- > La meva carpeta

Veure 

Serveis

- > Acció social i centres cívics
- > Cultura i festes
- > Ensenyament

Veure 



MAIN AREA: access to general city information: tourism, public buildings, official information and links to catalog services and document procedures website.

NEW CORPORATE WEBSITE

NOTÍCIES



Igualada recorda Antonio Artés amb una ... - 18-08-2015
Museu de la Pell d'Igualada, Cultura i patrimoni

La mostra Antonio Artés i la transformació d'Igualada s'inaugura aquest divendres, 21 d'agost, a la sala d'exposicions del Museu de la Pell.



Propostes fresques a l'Ateneu per Festa Major - 18-08-2015
Festes, Families, Cultura i patrimoni

The Chanclettes, Vol-Ras, Marcel Gros, La Industrial Teatrera i Guillem Albà and the All In Orchestra aterren aquests dies a la ciutat.



47 infants han participat del Casal d'Estiu ... - 03-08-2015
Infància

Els centres oberts són serveis diürns que realitzen una tasca socioeducativa fora de l'horari escolar

AGENDA

« Agost 2015 »						
Di	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Dibuixant somriures amb la Maka
25-07-2015 a 29-09-2015

Els petits diables d'Igualada
18-08-2015 a 19-09-2015

Gegants de l'any de la picor
18-08-2015 a 26-09-2015

Festa Major d'Igualada 2015
19-08-2015 - 09:30 / 23:40

AVISOS

30/06/2015
Canvi d'horari de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

BÚSTIA CIUTADANA



TAULER D'ANUNCIS



REGIDORIES

Acció Social i Igualtat

Dinamització Econòmica, Coneixement i Interior

Ensenyament i Joventut

Entorn Comunitari i Cooperació

Esports i Agermanaments

Govern Obert i Ensenyaments Artístics

Governació i Empreses Municipals

Hisenda


Promoció Cultural i Comerç


Qualitat Urbana


THEMATIC AREAS: access to news list, alerts and schedule of city events. Also, general information about departments.


NEW CORPORATE WEBSITE

DESTACATS


eleccions municipals 2015 
Resultats a Igualada

Llei de la transparència 
Dret d'accés a la informació pública

borsa de treball 
Lista d'admesos i exclosos

Sindicatura de Greuges 
Resum anual 2014

ESPAI DE L'ALCALDE



En nom de la institució que tinc l'honor de representar, us dono la benvinguda al web municipal de la ciutat d'Igualada.
[Llegir més...](#)

Marc Castells i Berzosa
Alcalde d'Igualada

TRÀMITS








[T'ajudem?](#) **CERCA**


Tràmits en línia més destacats

- Instància Genèrica
- Queixes, suggeriments i propostes
- Sol·licitud d'accés a la informació pública
- Petició del carnet d'autobús blau o taronja ...
- Al·legacions a una sanció de trànsit
- Volant d'empadronament (actual o de convivència)

[Veure tots els tràmits destacats](#)






TRIA EL TEU PERFIL...

-  INFÀNCIA
-  JOVENTUT
-  FAMÍLIES
-  DONA
-  GENT GRAN
-  ENTITATS
-  EMPRESES

Ajuntament  d'Igualada

Ajuntament d'Igualada
Plaça de l'Ajuntament, 1
Tel 93 8031950

Inici | Mapa del lloc | Accessibilitat | Avis Legal | Contacte

Projecte desenvolupat per SEMIC

THEMATIC AREAS: featured items, links to the most used document procedures, Mayor's web space and classification by user profiles.

NEW CORPORATE WEBSITE

FACTS:

- More than 160.000 sessions in 10 months.
- 91.000 different users visited our website.
- 30 % of the visits made with mobile devices.
- Most visited pages: cultural event information, tourist information, news and schedule, catalog of services...



<http://www.igualada.cat>

NEW ONLINE DOCUMENT PROCEDURES WEBSITE

- It contains all procedures that can be done with us.
- Used by the majority of municipal employees in their everyday tasks.
- Three different visions: user/citizen, employees, administrators: the same platform for all.
- 100% cloud-based and integrated with other municipal information systems.
- Easy to maintain and update, available 24h/365d.



<https://www.tramits.igualada.cat>

NEW ONLINE DOCUMENT PROCEDURES WEBSITE

Ajuntament  d'Igualada
e-Tràmits Igualada

Thematic
classification

atenció
ciutadana
més fàcil i ràpid

TRÀMITS PER
TEMES

TRÀMITS PER
PERFILS

LA MEVA
CARPETA

ALTRES
SERVEIS

TRÀMITS PER TEMES

Catàleg de tràmits organitzats per temes. Per cada tràmit es poden consultar els seus requisits, terminis i documentació. A més a més alguns tràmits poden realitzar-se directament per Internet.

- ACCIÓ SOCIAL
- CIUTADANIA
- COMERÇ I CONSUM
- EDUCACIÓ
- ENTITATS I PARTICIPACIÓ
- ESPORTS
 - INSCRIPCIONS
 - INSTAL·LACIONS
 - SUBVENCIONS
 - ALTRES
- JOVENTUT I COOPERACIÓ
- HABITATGE
- CULTURA I FESTES
- MEDI AMBIENT
- NETEJA I MANTENIMENT
- PADRÓ
- PERMISOS I L·LICÈNCIES
- SALUT PÚBLICA
- TRANSPORTS I MOBILITAT
- TREBALL I FORMACIÓ
- TRIBUTS I MULTES
- TURISME
- URBANISME
- ALTRES

Alta en el registre municipal d'entitats i associacions
ciutadanes



Autorització d'ocupació de la via pública i petició de
material per part de les entitats



Tramitar Tramitar amb certificat

Autorització d'ocupació d'espai a la via pública per Sant
Jordi



Tramitar Tramitar amb certificat

Beques per activitats de l'Estiu 2015



Certamen de grups de música 2015 – ESTIU JOVE



Inscripció a l'ofrena del Ciri Votiu



Tramitar Tramitar amb certificat

Inscripcions als cursos de l'Escola Municipal de Teatre "La
Tarima"



Inscripcions ESTIUET 2015 - Casal d'estiu



The user has all the
proceedings classified
according to subjects of
interest

NEW ONLINE DOCUMENT PROCEDURES WEBSITE

Ajuntament  d'Igualada
e-Tràmits Igualada

**atenció
ciutadana**
més fàcil i ràpid

Citizen personal
folder

TRÀMITS PER
TEMES

TRÀMITS PER
PERFILS

LA MEVA
CARPETA

ALTRES
SERVEIS

JAIME SIMO DALMAU

46587146W

SORTIR

logged in

CERCA PER PARAULES

CERCAR TRAMITS

AJUDA

Preguntes freqüents

SEGUIMENT DE TRÀMITS

A la meva carpeta es pot comprovar l'estat dels serveis i tràmits. L'estat dels tràmits també es pot consultar mitjançant l'[seguiment de tràmits](#).

process tracking

Seguiment de tràmits

Validador de documents

Codi de sol·licitud	Codi de registre	Data de sol·licitud	Data de tancament	Tràmit	Estat	Més informació
 SMVIZD2C5D		23/07/2014	23/07/2014	Queixes, suggeriments i propostes	Finalitzat	Més informació

NEW ONLINE DOCUMENT PROCEDURES WEBSITE

