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"

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 phisical queue!"

THE CITIZEN OFFICE "easier and faster"

atenció ciutadana més fáeil i nàpid

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).

- 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.







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

0 0 0 0





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, Famílies, 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

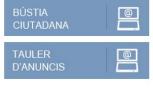
Els centres oberts són serveis diurns que realitzen una tasca socioeducativa fora de l'horari escolar

Canvi d'horari de l'Oficina d'Atenció

AVISOS

30/06/2015

Ciutadana



REGIDORIES

*	Acció Social i Igualtat
6	Dinamització Econòmica, Coneixement i Interior
_	F

Q	Entorn Comunitari i Cooperació
---	-----------------------------------

🖈 Esports i Agermanament

ľ		Govern Obert i Ensenyaments Artístics
---	--	--

- Municipals



Promoció Cultural i Comerç

Qualitat Urbana

AGENDA



Més esdeveniments Dibuixant somriures amb la Maka

25-07-2015 a 29-09-2015

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

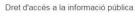
Gegants de l'any de la picor 18-08-2015 a 26-09-2015

Festa Major d'Igualada 2015

19-08-2015 - 09:30 / 23:40

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





Llei de la



Llista d'admesos i exclosos



Resum anual 2014





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



CERCA

Tràmits en línia més destacats

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

Veure tots els tràmits destacats

TRIA EL TEU PERFIL...







JOVENTUT



FAMÍLIES



DONA



GENT GRAN



ENTITATS



EMPRESES



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

Inici | Mapa del Iloc | Accessibilitat | Avís 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.

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...



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 diferent 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



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 	Alta en el registre municipal d'entitats i associacions ciutadanes		
• CIUTADANIA		i	
• COMERÇICONSUM			
• EDUCACIÓ	The state of the s		
• ENTITATS I PARTICIPACIÓ	Autorització d'ocupació de la via pública i petició de material per part de les entitats		
ESPORTS	Tramitar Tramitar amb certificat		
 INSCRIPCIONS 	Hamitar Hamitar amo cermicat		
• INSTAL·LACIONS	Autorització d'ocupació d'espai a la via pública per Sant	. .	E
• SUBVENCIONS	Jordi	0 0	
• ALTRES	Tramitar Tramitar amb certificat		
JOVENTUT I COOPERACIÓ	Beques per activitats de l'Estiuet 2015	i	
HABITATGE			
CULTURA I FESTES			
MEDI AMBIENT	Certamen de grups de música 2015 - ESTIU JOVE	i	
NETEJA I MANTENIMENT		•	
PADRÓ			
PERMISOS I LLICÈNCIES	Inscripció a l'ofrena del Ciri Votiu		0
 SALUT PÚBLICA 	Tramitar Tramitar amb certificat		
TRANSPORTS I MOBILITAT			
TREBALL I FORMACIÓ	Inscripcions als cursos de l'Escola Municipal de Teatre "La Tarima"	i	
• TRIBUTS I MULTES		-	
TURISME			
• URBANISME	Inscripcions ESTIUET 2015 - Casal d'estiu		
ALTRES		1	

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

NEW ONLINE DOCUMENT PROCEDURES WEBSITE

