



> Gestor de contenidos para la administración de la información



> Ahorro de tiempo y recursos para los ciudadanos



> Unificación de todos los sistemas de atención al ciudadano.

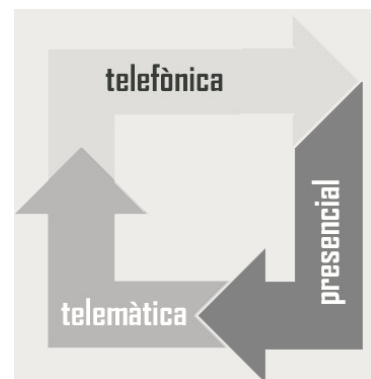


> Integrable con el sistema de información de la web del ayuntamiento

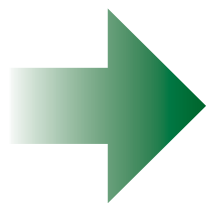
> Evolucion de forma dinámica ante los nuevos retos para anteponerse a las necesidades de los ciudadanos

Nuevo servicio de atención al ciudadano

La plataforma 010 abre una nueva vía de atención a los ciudadanos, conjuntamente con la Oficina de Atención Ciudadana y la posibilidad de realizar gestiones mediante la red, centralizando y unificando el servicio de información telefónica.



Una solución que aporta grandes ventajas:



- > Servicio de información sobre la ciudad y las gestiones municipales.
- > Centralización y unificación de los servicios de información del ayuntamiento.
- > Apoyado en la propia información generada por el ayuntamiento
- > Siguiendo el principio de ventana única.

Para más información, llámenos al

902 105 576

El servicio 010

El 010 ofrece información sobre trámites, servicios municipales y de interés público, la agenda de actos de la ciudad, entidades, equipamientos, y empresas, como también sobre el mapa y la localización de las calles. También se pueden hacer algunos trámites municipales con gran demanda y de complejidad baja, como los volantes de empadronamiento, duplicados de recibos, tarjetas de residente para zona azul, domiciliaciones bancarias, etc.

Objetivos del servicio 010

- Centralización de los números de teléfono del ayuntamiento
- Ahorro de tiempo y recursos a los ciudadanos
- Agilitación de trámites
- Unificación de la información y de las bases de datos dentro de la organización municipal
- Apertura de la información a los diferentes canales de información: TDT, web, móvil
- Optimización de recursos
- Aumento de la eficacia y la eficiencia en las gestiones

Crear, gestionar, distribuir y publicar información municipal de la forma más sencilla

La plataforma 010 está basada en un gestor de contenidos web, una aplicación diseñada para facilitar a los usuarios no técnicos el añadir, editar y gestionar uno o varios sitios web.

Con un navegador web y mediante el gestor, se pueden añadir o modificar contenidos en la plataforma 010 sin necesidad de conocimientos técnicos en cualquier momento y lugar:

- Facilita la difusión de la información y el mantenimiento de los contenidos.
- Reparte la carga de trabajo de la edición de contenidos entre los diferentes responsables de las áreas municipales.
- Permite la publicación en el momento deseado de la información de actualidad.
- Automatiza el proceso de eliminación de información caducada de la web.
- Utilizando estándares de usabilidad y accesibilidad, facilita el acceso a los contenidos y servicios de la web a todos los usuarios.
- Facilita el conocimiento de las acciones que los usuarios llevan a cabo en los diferentes servicios publicados en la web.

Integración con el resto de plataformas municipales.

Nuestro conocimiento en el campo de la administración pública nos facilita el enlace de nuestros aplicativos con otras herramientas municipales, como pueden ser plataformas de trámites on-line, carpeta ciudadana, certificación y firma digital, concursos y licitaciones, tablón de anuncios, etc.

Caso de éxito:

La Oficina Municipal de Atención al Ciudadano (OMAC) del ayuntamiento de Lleida, basa su servicio 010 en la plataforma 010 de SEMIC.

Posada en marcha del 010, un nou servei d'atenció als ciutadans



Lleida. Repartida en tres punts de l'edifici de l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà.



El 010 ofereix informació sobre tràmits, serveis municipals, agenda d'actes de la ciutat, entitats, equipaments, empreses, com també sobre el mapa i la localització de les carrers.

010 és un servei públic, l'agenda d'actes de la ciutat, entitats, equipaments, empreses, com també sobre el mapa i la localització de les carrers. També es pot fer alguns tràmits municipals força sol·licitats i de poca complexitat com ara els volants d'empadronament, duplicats de rebuts, targetes de resident de zona blava i domiciliacions bancàries, etc.

Inversió de 65.000 euros. El Servei 010 ha costat una inversió inicial de 65.000 euros, un cost total de manteniment de 60.000 euros anuals. El preu de la instal·lació de 85 ordinadors per cada punt de treball. La figura arriba un increment del 20% en el nombre de ciutadans que utilitzen els serveis, però incrementant el nombre de gent que es podran fer implicant al 010.

Amo aquesta iniciativa, la direcció d'Informació i Comunicació de l'Ajuntament de Lleida, juntament amb l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà (OMAC) ha treballat per aconseguir la possibilitat de fer alguns gestions municipals a través del canal 010 i de fer un únic punt de contacte i unificació de serveis d'informació municipal.

