



Ajuntament de Lleida

Time Week

BEST PRACTICES

“Improving access to services
thanks to digitalization”

May 2023



Co-funded by
the European Union

Introduction

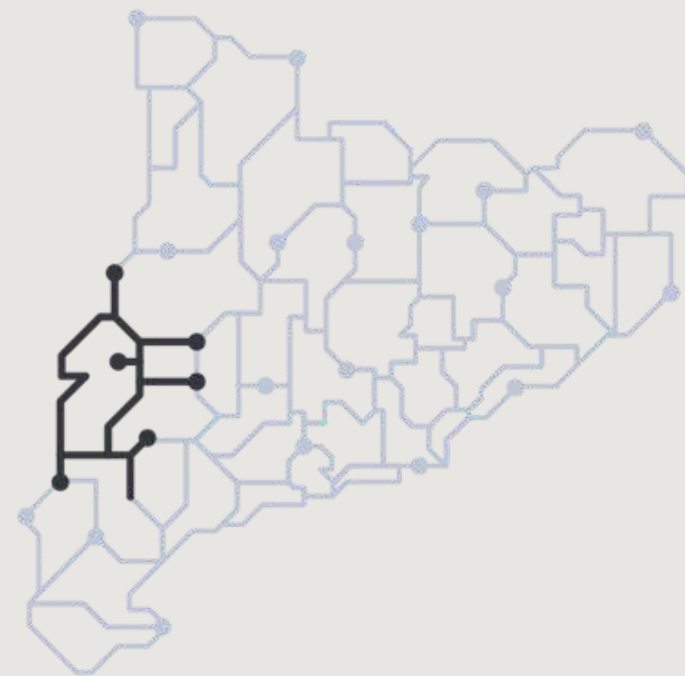
Lleida

Lleida city 140,400 population

Regional capitality

Plus located in **Lleida area**, around **500,000 population**

15 minutes city by foot, but also the time of commuting
by car from cities around Lleida is around 15-25 minutes



Time Week 2023



Co-funded by
the European Union



Introduction

Time project

In 2021 project starts and it aims to:

- leverage measures and commitments regarding work-life balance and wellness
- identification of best practices
- follow up with key agents from municipal services and stakeholders (entrepreneurs, entities, trade unions, etc)

Also working on sectorial matters:

- commerce and services
- industry
- public services
- education and leisure



Time Week 2023



Co-funded by
the European Union

Introduction

Time project

Results:

- Launching "Xarxa Lleidatana pel Pacte del Temps" and presenting the best practices regarding wellness, conciliation and efficiency
- 24 improvements in Municipality practices such as:
 - to citizens:
 - adjusting the hour of events and meetings
 - launching +Temps x tu program
 - adjusting timetable at nursery school
 - implementing digital transformation
 - to civil servants (employees):
 - implementing work from home policy
 - facilitating digital tools and training



Time Week 2023



Digital Transformation

Zero Paper

- Launched in 2020
- Over 30 000 decrees
- Over 7 000 subsidies
- Over 28 000 invoices



Miquel Pueyo ✓
@MiquelPueyo

Una bona estona per signar. Signar, signar, encara... Encara hem d'avançar en la utilització de la signatura electrònica, entre algunes altres coses, per aconseguir una @paerialleida més #smart, més ràpida i més transparent.

[Translate Tweet](#)



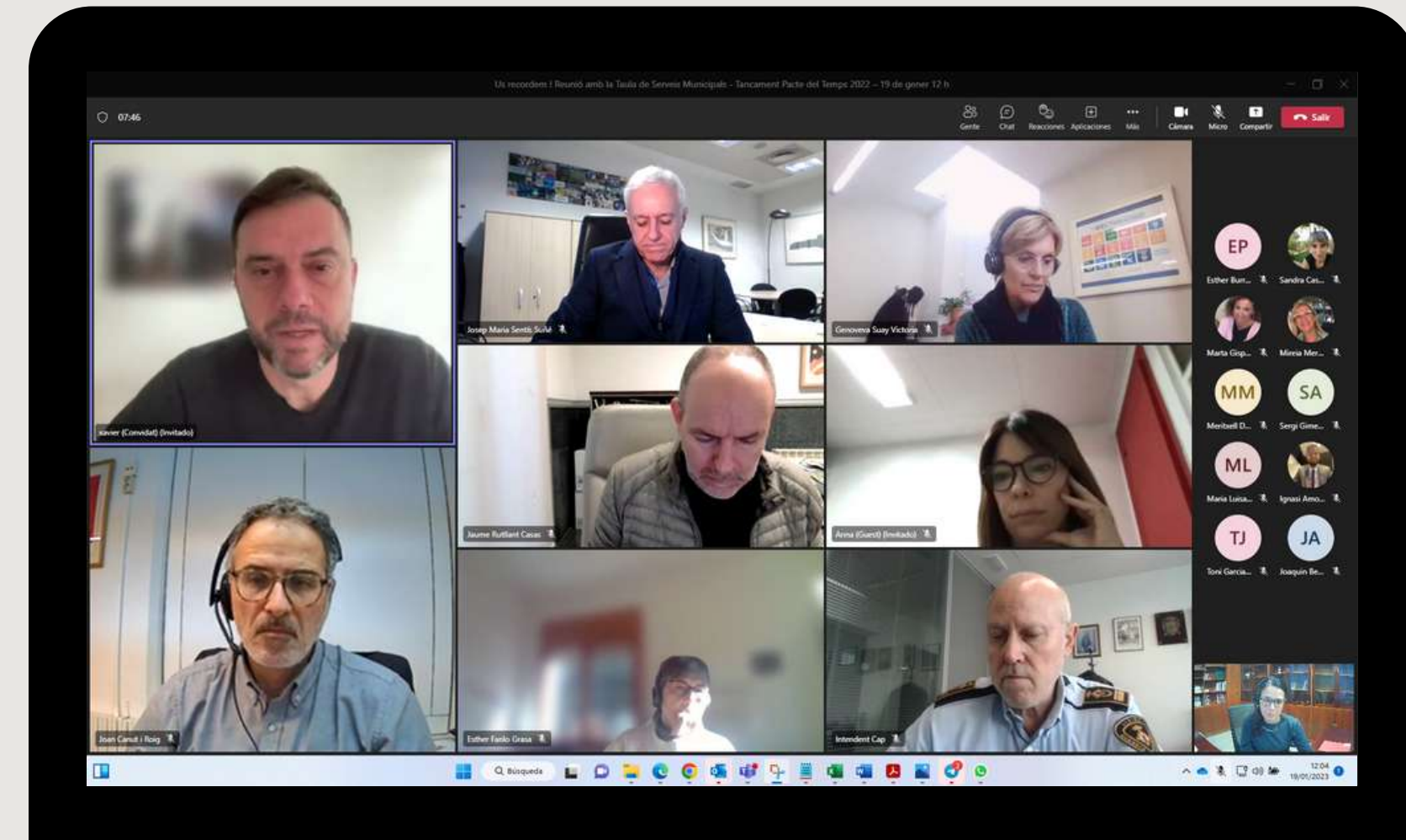
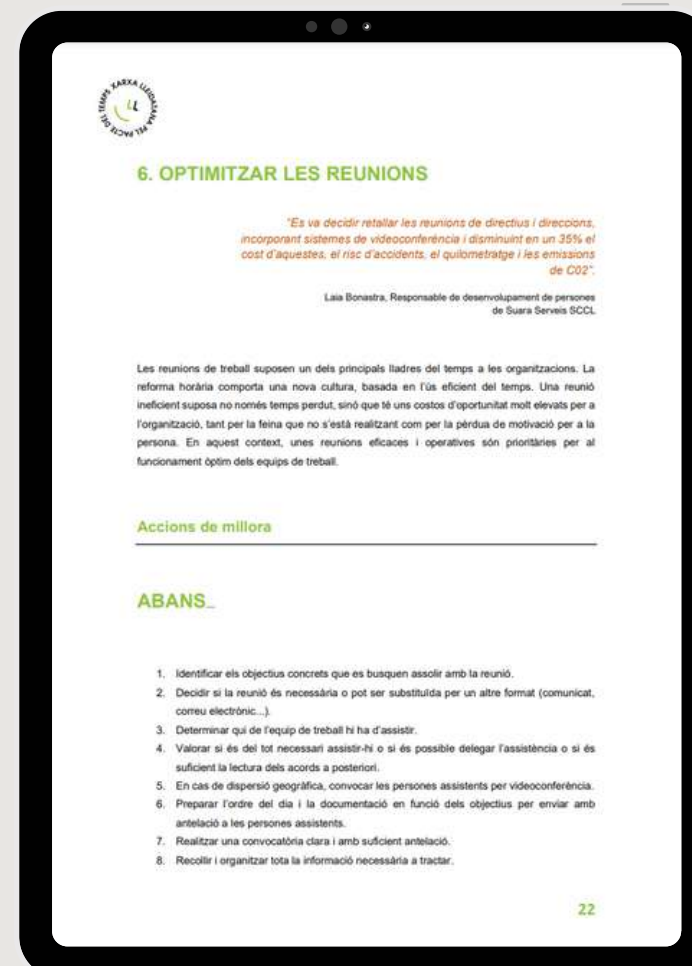
11:27 AM • Oct 12, 2019



Digital Transformation

Microsoft 365

- Virtual meetings
- Notification to avoid sending e-mail outside work hours
- Notification to respect the time meeting set up
- Schedule email sending
- Sharepoint
- Shared files in the cloud



Digital Transformation

Citizen Folder

- Launched in 2020
- 613 procedures in the catalogue
- 8 service offices
- Support assistance through telephone

The screenshot displays the official website of the Ajuntament de Lleida. At the top, there is a header with the city's logo, the name 'Ajuntament de Lleida', and a search bar. Below the header, a navigation bar includes links for 'INICI', 'Catàleg general de tràmits', 'Paeria.cat', 'Seu electrònica', 'Mapa Web', and the current date and time. The main content area is divided into two columns. The left column features a sidebar with a vertical list of services: 'LA MEVA CARPETA' (with a login button), 'id CAT mòbil', 'Calendari del Contribuent', 'Seguiment de tràmits', 'Validador de documents', 'Oficina Virtual Tributària', 'Notificació electrònica', 'Pagaments', 'Dies inhàbils', 'Interrupcions de servei', 'Oficines de registre', and 'AJUDA'. The right column is titled 'DESTACATS' and lists various services and events, including 'Informació general de subvencions', 'Multes de circulació', 'Sol·licitud genèrica', 'Bústia ciutadana', 'Domiciliació bancària de tributs', 'Duplicats de documents de pagament de deutes municipals', 'Llicències i comunicacions d'activitats', 'Llicències urbanístiques i comunicacions prèvies d'obres', 'Ocupació o activitats a la via pública', 'Oferta Pública d'Ocupació', and 'Padró d'Habitants'. A second column on the right, titled 'NOVETATS', lists recent news items such as 'Consulta del cens electoral per a les Eleccions Municipals del 28 de maig de 2023', 'Convocatòria 28è Premi de Poesia Màrius Torres', 'Convocatòria 40è Premi d'Assaig Josep Vallverdú', 'Convocatòria de les Beques d'Art i Natura a la Creació per l'any 2023', 'EcoActivitats: inscripcions a les propostes de natura i medi ambient 2023', 'Inspecció Tributària. Conformitat amb la proposta de sanció', 'Jornada aproximació teòrica al Tràfic d'éssers humans (TEH) des d'una perspectiva de Drets Humans i gènere', 'L-10.3 Accions per a la defensa dels drets humans, i en concret, dels drets humans de les dones, en cooperació al desenvolupament.', 'L-10.5 Subvencions destinades a projectes en favor de la igualtat de gènere i contra les violències masclistes.', 'L-8.1 Ajuts a projectes d'entitats culturals sense ànim de lucre de la ciutat de Lleida', 'L-9.1 Subvencions destinades a projectes adreçats a consolidar el teixit associatiu juvenil.', and 'L-9.2 Subvencions destinades a l'impuls de'.



Digital Transformation

WIFI4EU

- Launched in August 2020
- 25 points around the city
- Over 250 users connected daily



Digital Transformation

Procurement

- Launched in May 2021
- Incorporation of the electronic presentation of offers
- Electronic point system procedure for public contracts

The screenshot shows the 'Contractació Pública' website for the Ajuntament de Lleida. The header features the site logo and a navigation bar with icons for user profile, search, and a clock. A left sidebar contains a menu with links to 'Presentació', 'Licitació electrònica', 'Perfils de contractant', 'Perfil del licitador', 'Bústia d'innovació', 'Portal de Contractació de Catalunya', 'Junta Consultiva de Contractació', and 'Tribunal Català de Contractes del Sector Públic'. The main content area is titled 'Ajuntament de Lleida' and provides contact information: 'Pl. Paeria, 11 25007 Lleida', 'Horari d'atenció al públic: Per consultar l'horari d'atenció de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana accediu al següent enllaç: <http://omac.paeria.cat/lomac/horari>', 'Telèfon: 973700307', 'Fax: 973700473', 'Correu electrònic: contractacio@paeria.cat', and 'Adreça web: <https://seu.paeria.cat/>'. Below this, there are links for 'Adreces de presentació d'ofertes i persones de contacte' and 'Mostrar licitacions de l'òrgan de contractació i ens vinculats'. A section titled 'Òrgans vinculats (2)' contains two boxes: 'Licitacions (88)' with sub-items 'Alertes futures i consultes preliminars del mercat (0)', 'Anuncis previs (0)', and 'Anuncis de licitació (88)'; and 'Adjudicacions i formalitzacions (966)' with sub-items 'Adjudicacions (677)', 'Publicacions agregades (20)', and 'Formalitzacions (269)'. A bottom sidebar includes 'Registre d'incidències' and 'Alertes futures i consultes preliminars del mercat (695)'.



Digital Transformation

OAC 360° Social

- Launched in September 2021
- Over 40 000 tickets
- Attention also through Whatsapp in January 2023

Truca'ns al **973 930 022**
et guiarem en els teus tràmits
De dilluns a divendres de 8 a 15h.



Actualitat > Notícies > La Paeria és pionera en l'activació d'u...

La Paeria és pionera en l'activació d'un canal de WhatsApp que facilita a l'usuari l'entrega de documents amb el mòbil

L'eina ha estat funcionament des de l'estiu, vinculada al servei telefònic OAC360° SOCIAL, i ha contribuït a incrementar l'eficiència dels serveis socials, ja que ofereix rapidesa i agilitat a les persones usuàries per presentar documents a través d'una foto i d'una manera encriptada i segura, garantint la seguretat de les dades. S'han quadruplicat les respostes a les peticions de documentació, passant del 17% del correu electrònic al 67% amb el WhatsApp. El paer en cap, Miquel Pueyo, ha destacat el compromís per la digitalització per part de l'equip de govern i la professionalitat dels serveis socials "per garantir una millor atenció i que tothom tingui els mateixos drets, perquè això també forma part d'una Lleida segura".

10 DE GENER DE 2023



Digital Transformation

Virtual Tax Office

- Launched in November 2021

The screenshot displays the user interface of the 'Oficina Virtual Tributària' (Virtual Tax Office) for the Ajuntament de Lleida. The header includes a menu icon, the city logo, the name 'Ajuntament de Lleida', the office name 'Oficina Virtual Tributària', the date and time 'Divendres, 5 De Maig 2023 10:21:17', a phone number '973700420', and a language selector set to 'Català'.

Left Sidebar:

- Identifica't** (Identify yourself): Includes a login button for 'AOC' and a link to 'ENTRAR AMB una altra forma d'accés' (Enter with another access method).
- T'ajudem a identificar-te?** (We help you identify yourself?): Includes a link to 'Aconseguir el teu accés de forma molt senzilla' (Get your access in a very simple way) and an illustration of a person sitting on a chair using a laptop.

Main Content Area:

Et donem la benvinguda a l'Oficina Virtual Tributària (We welcome you to the Virtual Tax Office).

A search bar with the text 'Què vols fer?' (What do you want to do?) and the input 'pagar' (pay) is shown. Below the search bar, a list of services is displayed:

- Sol·licitar una domiciliació
- Consultar expedients
- Simulador d'impost d'obres (ICIO PROVISIONAL)
- OBTENIR DOCUMENT DE PAGAMENT
- Pagar impostos i multes
- Veure les meves multes
- Veure rebuts pendents
- Fraccionament en període executiu
- Sol·licitar fraccionament en període voluntari

Bottom Section:

- Pagar impostos, taxes i multes** (Pay taxes, taxes and fines): Includes the text 'Gestiona la teva tranquil·litat de manera senzilla. Realitza tots els teus pagaments: impostos, taxes, multes...' and two buttons: 'Pagar' (Pay) and 'Pagar taxes'. Below these buttons is a link to 'OBTENIR DOCUMENT DE PAGAMENT'.
- Vehicles**: Includes two buttons: 'Multes: Identificar al conductor i veure fotos' (Fines: Identify the driver and see photos) and 'Vehicle nou: Pagar per a matricular-ho' (New vehicle: Pay to register it).

Digital Transformation

OAC 360°

- Launched in Dicember 2021
- It is aimed at the population in general, although it can also be used by companies or entities that need to link up with the City Council through the virtual office and need a helping hand or resolve doubts in the use of the municipal web portal
- Over 16 000 tickets
- The service assistance could be throught e-mail or telephone
- 4.7 satisfacion rating



Digital Transformation

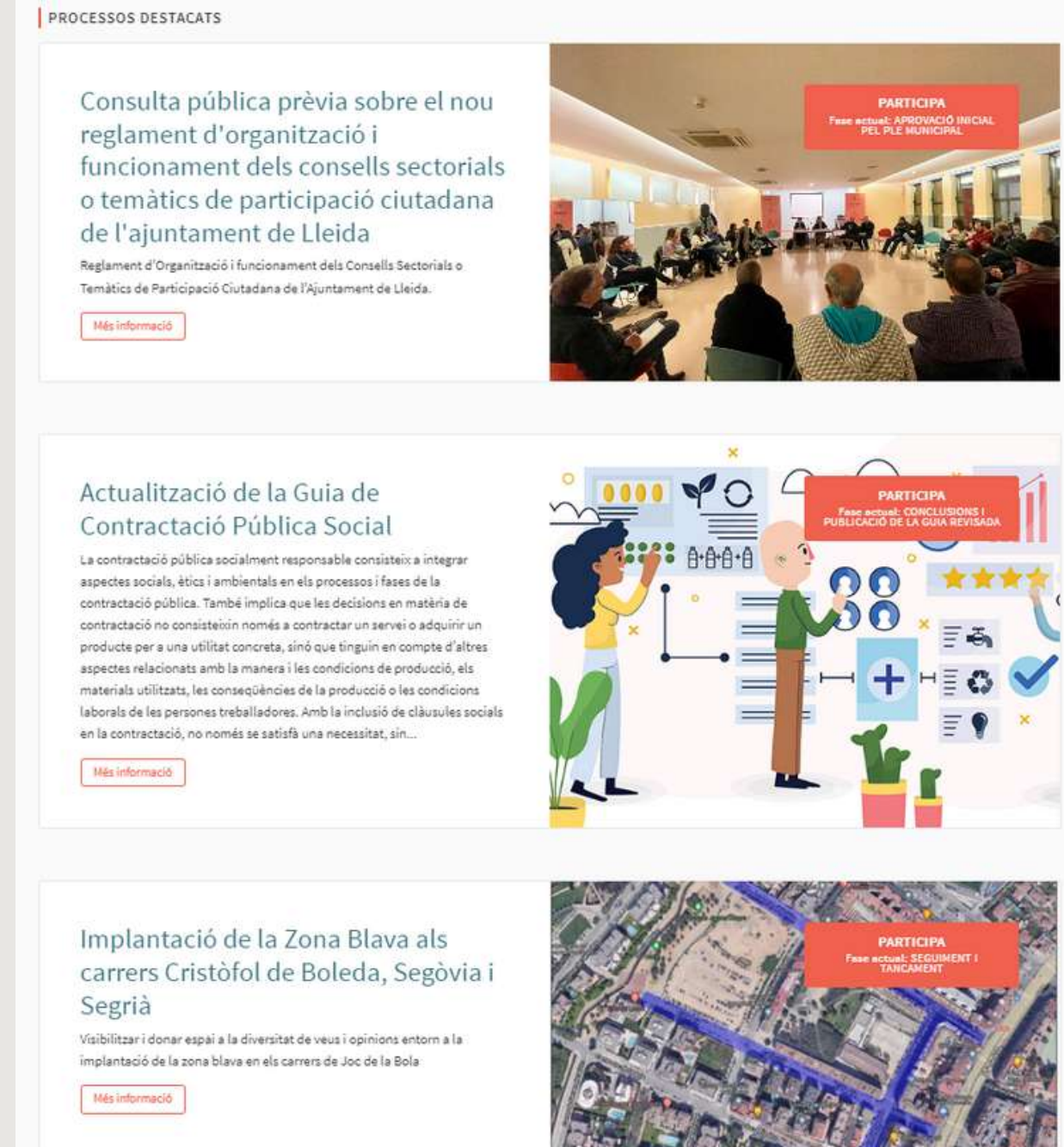
Decidim

- Launched in March 2022
- 11 processes published
- Over 300 registered users



Gràcies per ajudar-nos a fer créixer la participació ciutadana!

Si vols participar activament en els processos participatius del teu municipi, donat d'alta a la plataforma Decidim



Digital Transformation

Digital Support points of attention

- Launched in June 2022
- 6 points with assistance
- 3 points of self-service
- Over 500 tickets



Punt de **SUPORT DIGITAL**

Apropa't al Centre Cívic!

T'ajudem a demanar una
cita prèvia en els diferents
serveis municipals.

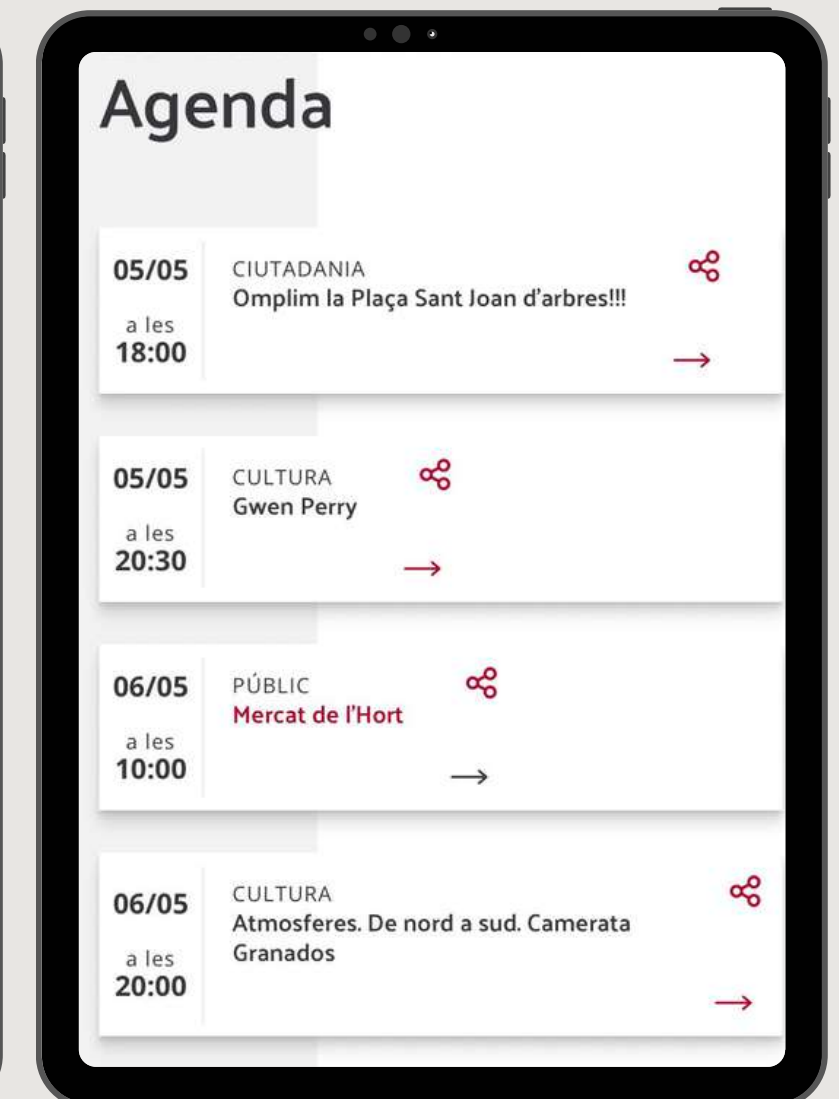
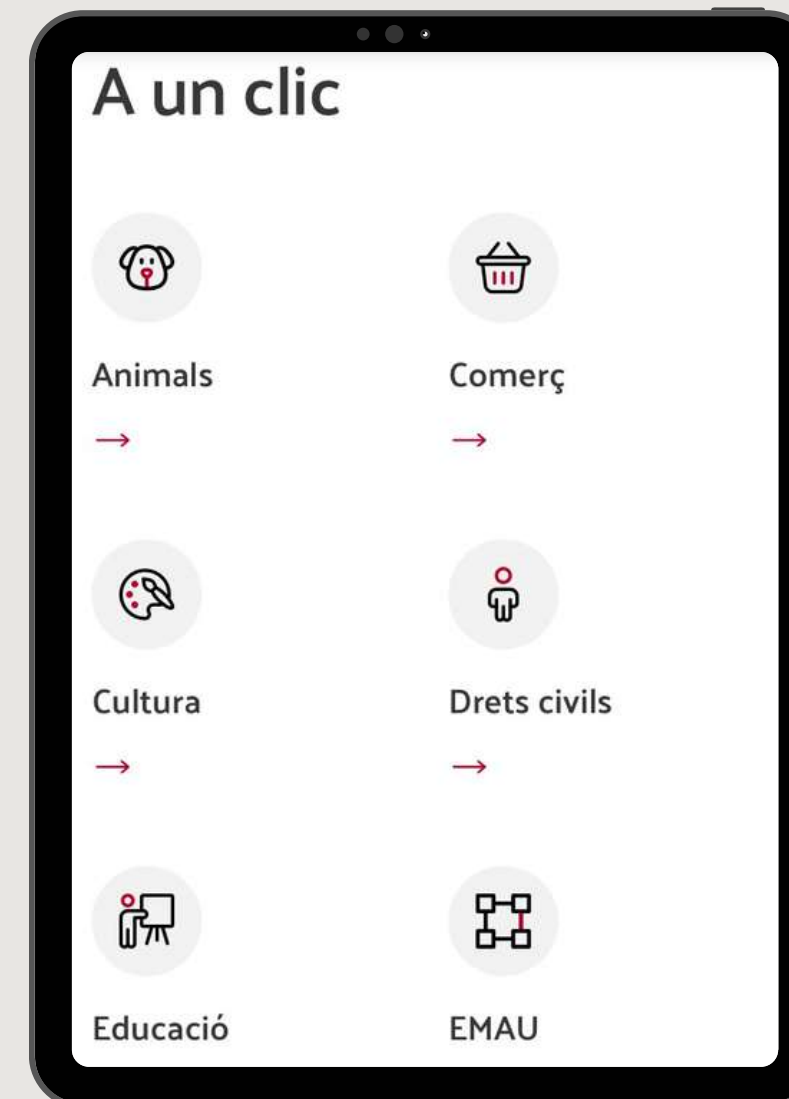
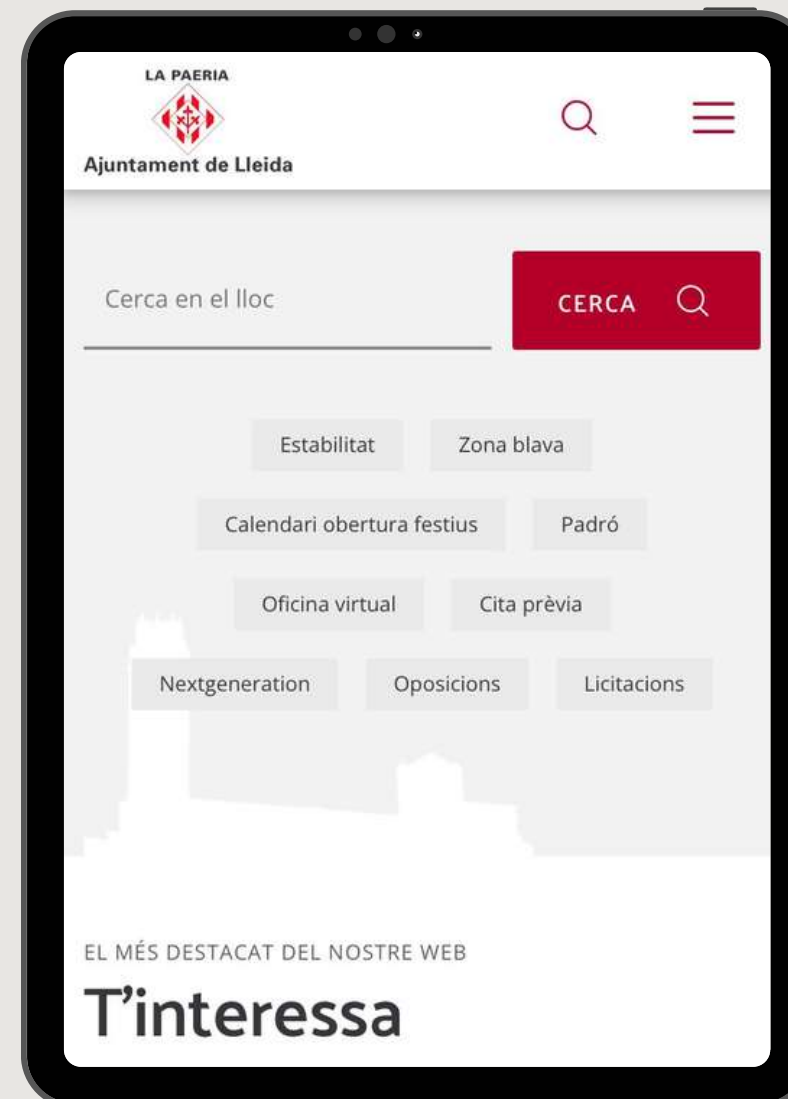
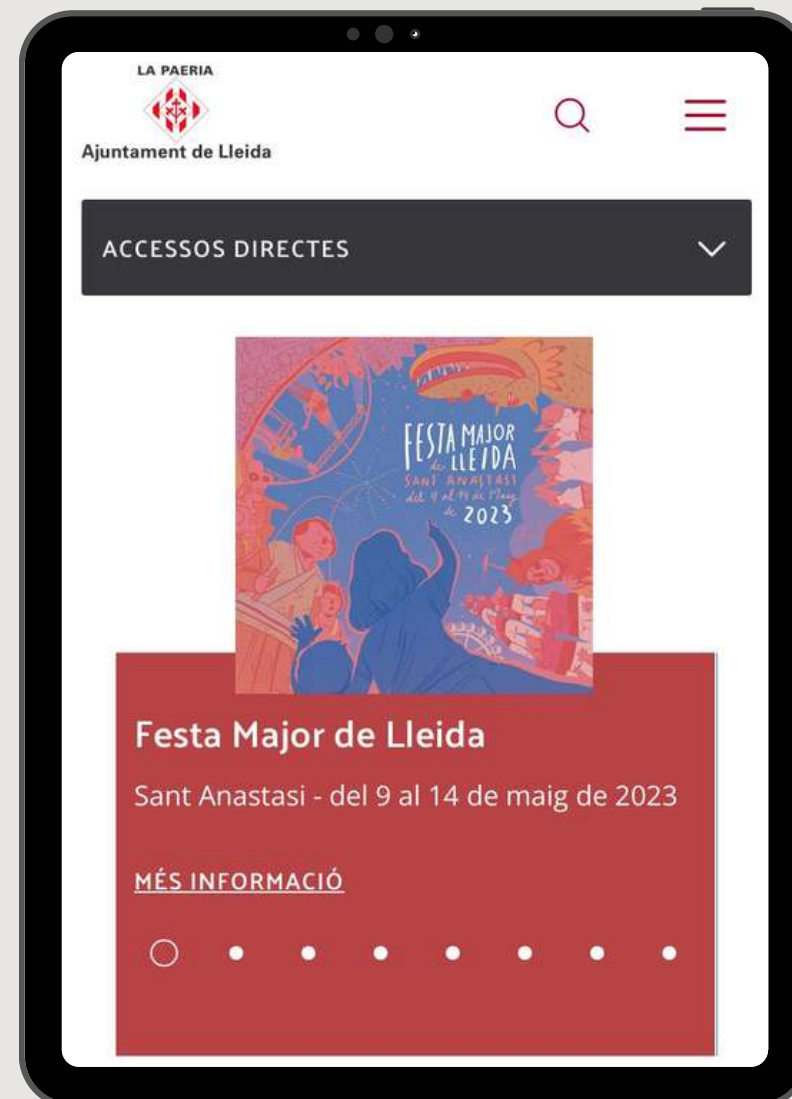
T'acompanyem en l'expedició
de l'**IdCAT- mòbil** i en la
ubicació de **tràmits on-line**.



Digital Transformation

New web site:

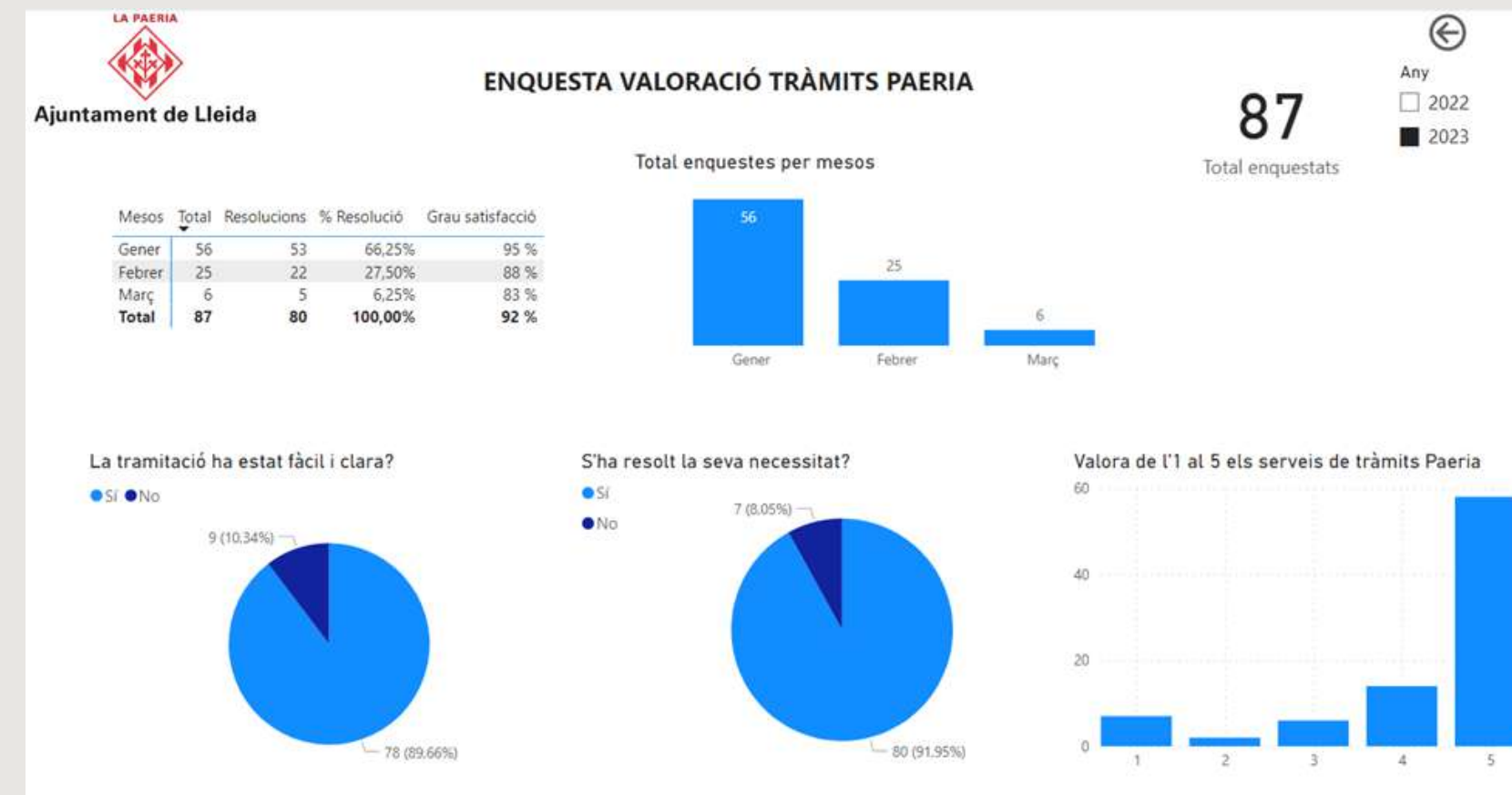
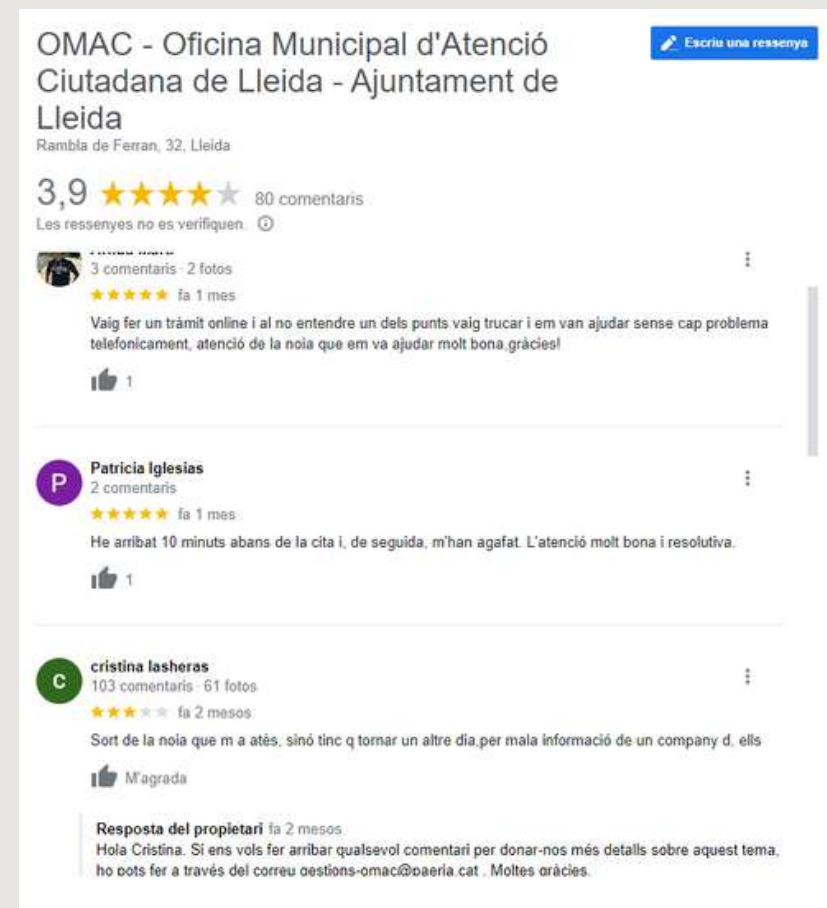
- Launched in Dicember 2022
- Responsive design and mobile friendly



Digital Transformation

Reviews on Google

- Campaign launched in March 2023



Digital Transformation

Appointment reminder through Whatsapp

- Launched in March 2023
- Reminder of appointments for Municipal Office of Citizen Assistance and the Office of Tax Management and Attention
- Automatic cancellation freeing up appointments and reducing absenteeism



Digital Transformation

App's

- Booking for + Temps x tu

Si teniu dubtes o dificultats en la tramitació electrònica, us podem ajudar a través del nostre servei d'assistència. Podeu trucar al 973 93 02 47 o al 621 182 658 (de dilluns a divendres, de 08:00 a 20:00 h) o [ompliu el formulari](#) i us trucarem nosaltres.

Important: Cada persona pot fer reservar un màxim de 3 hores al dia. El servei es podrà reservar 3 cops a la setmana com a màxim. [Normes del servei](#) - [Manual per a fer la reserva](#)



☐ Recorda'm
 [Heu oblidat la contrasenya?](#)

Iniciar sessió

[Canvia l'idioma](#)



+ TEMPS X TU

Sou una família amb infants i necessiteu temps per fer gestions, formació o simplement un respir?

Què és?
Un projecte de l'Ajuntament de Lleida que ajuda a la conciliació de la vida laboral, familiar i personal. És un servei gratuït que compta amb l'acompanyament de monitors i monitores professionals.

Per a qui és?
Per a famílies, mares i/o pares amb infants de 3 a 12 anys que necessitin disposar puntualment de temps lliure.

Quant de temps en puc gaudir?
3 hores al dia, durant 3 dies a la setmana

Quan i on es fa?
A partir del 5 de setembre i durant el període escolar
De dilluns a divendres, de 16.30 a 20.30 h
• Escola Frederic Godàs
• Escola Pràctiques I
• Escola La Mitjana
• Escola Parc de l'Aigua
Dissabtes, de 9.30 a 14 h. i de 16.30 a 19.30 h
• Ludoteca Municipal de Capped
• Ludoteca Municipal de Centre Històric

Com em puc inscriure?
• Inscriu-te a [educacio.paeria.cat](#)
• Accedeix a l'aplicatiu de reserves
• Fes la teva reserva de dia i hora
• Acompanya als infants al lloc escollit

Més informació:
[educacio.paeria.cat](#)
[mestempspertu@paeria.cat](#)

Si necessites ajuda en els tràmits truca'ns al 973 93 02 47

PROJECTE FINANÇAT A TRAVÉS DEL PLA CORRESPONSABLES (2021-2023) IMPULSAT PER LA SECRETARIA D'ESTAT D'IGUALTAT I PER LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE, DEL MINISTERI D'IGUALTAT I EL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

RESOLUCIÓ IFE/3877/2023, DE 29 DE DESEMBRE, PUBLICADA AL DOCG NÚM. 8574 DE 30 DE DESEMBRE DE 2023, PER LA QUAL S'APROVA LA TRANSFERÈNCIA DESTINADA A FINANÇAR LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE CURA PUNTUAL PER A NENES I NENS DELS 0 ALS 14 ANYS



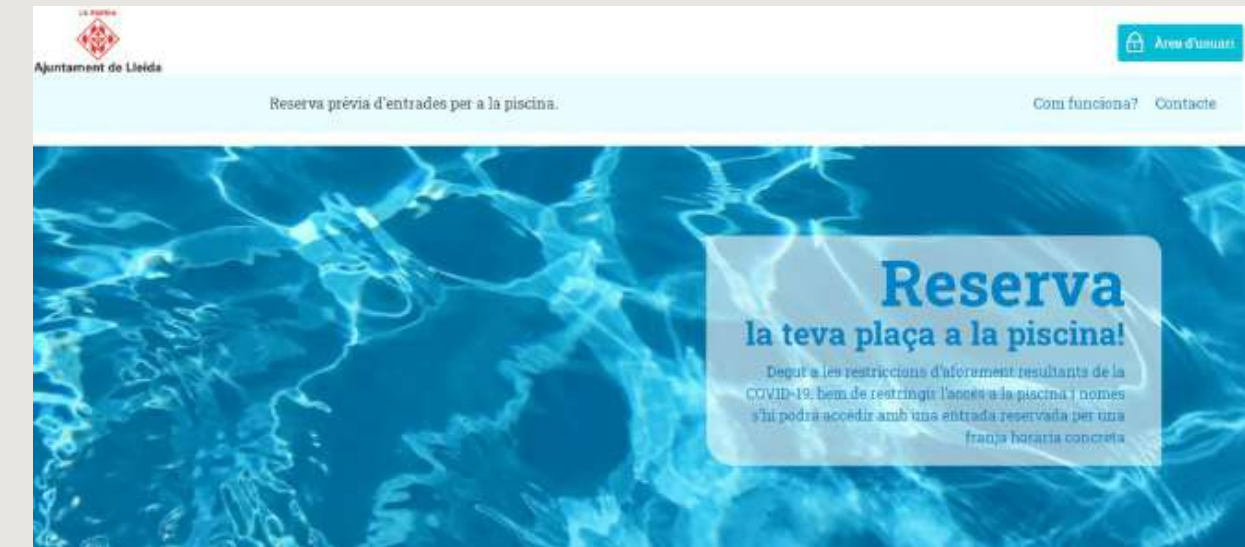



Digital Transformation

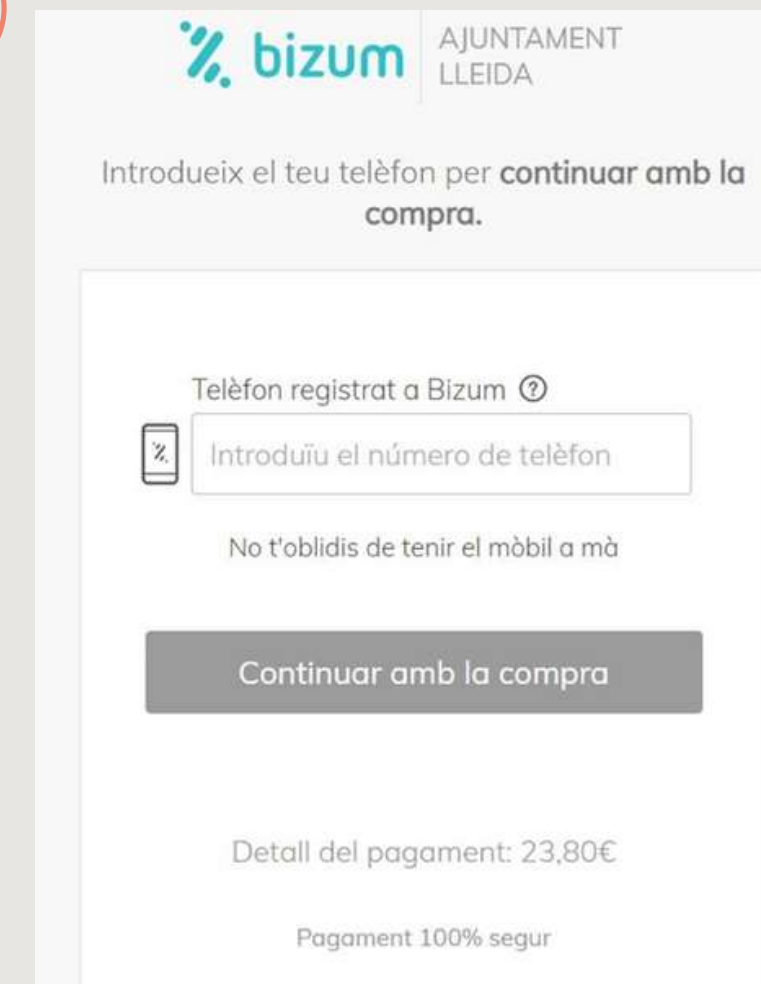
App's

- 1) Booking entrance for Municipal swimming pool
- 2) Taxes' payment. 1 of the 5 cities in Spain to offer the payment through Bizum
- 3) Pre-inscription on nursery school
- 4) Inscription in Spring , Summer and Christmas holiday camps

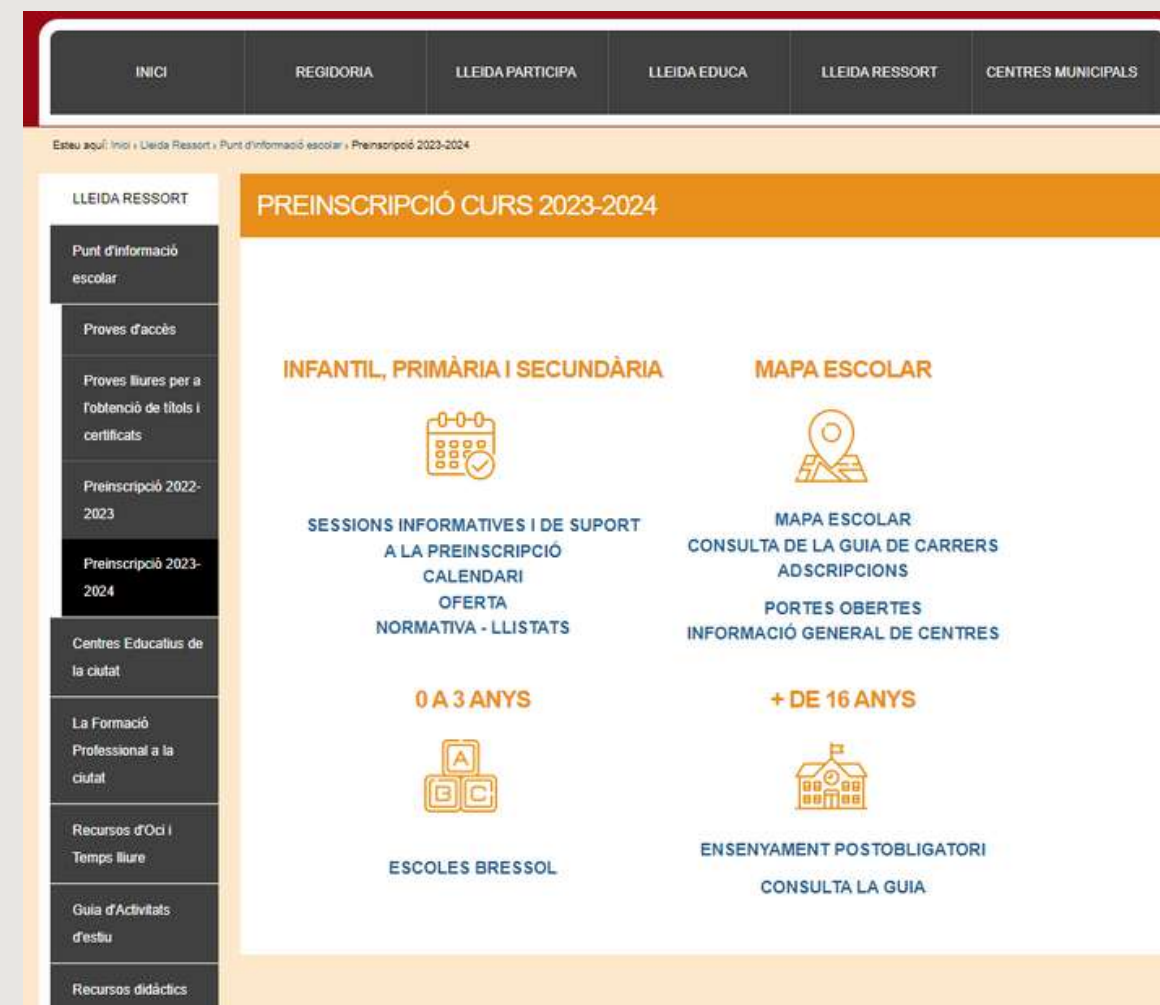
1



2



3



4



Digital Transformation

Awards and recognitions:

- 2023, Open Government award for cities up to 50 000 population (first place)
- 2022, Open Government award for cities up to 50 000 population (second place)
- 2021, Open Government award for cities up to 50 000 population (second place)
- 2021, Alfons Ortuño award for Transparency category
- 2021, Finalist of Innovation and Public Services National Congress (CNIS) award





LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

Thank you



Co-funded by
the European Union

Contact:
Juliana Fernandes
jfernandes@paeria.cat