



Designação do projeto | LOJA DO CIDADÃO DA BATALHA

Código do projeto | CENTRO-08-0550-FEDER-000003

Objetivo principal | Promoção das TIC na Administração e Serviços Públicos

Região de intervenção | Região Centro

Entidade beneficiária | Município da Batalha

Data de aprovação | 16-05-2016

Data de início | 19-06-2016

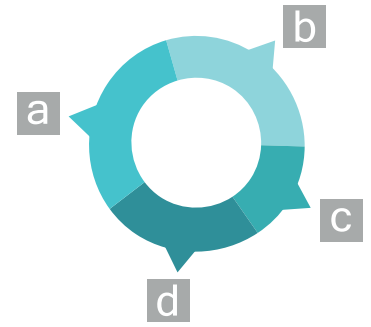
Data de conclusão | 29-09-2017

Custo total elegível | 350.000,00 EUR

Apoio financeiro da União Europeia | FEDER – 297.500,00 EUR

Apoio financeiro público nacional/regional | 52.500,00 EUR

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos



Com o objetivo de assegurar maior proximidade dos serviços públicos ao cidadão, o Município da Batalha pretendeu, com esta operação, acolher no Edifício Paços do Concelho o Serviço Local de Finanças (Administração Tributária - AT), o Serviço Local da Conservatória (Instituto dos Registos e do Notariado) e manter em funcionamento no citado edifício o Serviço Local da Segurança Social (SS), assim como o Espaço do Cidadão, compromisso assumido em Memorando de Adesão ao Programa Aproximar para instalação da Loja do Cidadão, celebrado com o Estado Português em 29 de abril de 2015, representado por Sua. Exa. o Ministro Adjunto e do Desenvolvimento Regional.

A reorganização dos Serviços Públicos de Atendimento, preconizada através deste programa, torna-se assim fundamental para a promoção de uma Administração Pública sustentável e de proximidade no Concelho da Batalha, com ganhos significativos de eficácia na prestação do serviço público e redução de custos de contexto que resultam da partilha de recursos. Sustentável, pelo facto de se prestar um serviço de melhor qualidade aos cidadãos e às empresas de forma mais eficiente; próxima no sentido de colocar a relação com o cidadão, independentemente da sua localização territorial, recursos e capacitação, no centro da sua atividade.

Esta estratégia foca-se num modelo de reorganização para um conjunto de serviços públicos setoriais, cujas características, modo de prestação e tipo de interação com o utente mostram maior semelhança e potencial de integração, e que conjuntamente se designam por serviços de atendimento, nomeadamente serviços locais de finanças, de emprego, da segurança social, dos registos, do atendimento específico às empresas e de outros serviços de atendimento ao cidadão, como os relativos a carta de condução, passaporte e registo criminal.

A Loja do Cidadão da Batalha, veio permitir, a reorganização e integração no mesmo espaço físico dos serviços de atendimento da Câmara Municipal, AT, IRN, Segurança Social e Espaço do Cidadão, aposta numa estratégia concertada entre as diferentes administrações que procure incrementar e criar políticas de digitalização dos serviços públicos, quer ao nível dos portais e ferramentas de interação com os cidadãos e empresas.

Quanto aos objetivos do projeto, a junção das diferentes administrações num único espaço físico, veio favorecer a partilha de informação e de recursos e trazendo ganhos de eficiência na gestão dos processos, com reflexos significativos para o cidadão e tecido económico do concelho. A Operação teve efeitos muito positivos na organização interna do Município, gerador de importantes sinergias e de maior eficiência no atendimento ao público e diminuição do custo da atividade pública, que resultam da:

- a) Reorganização dos serviços das diferentes unidades orgânicas da câmara municipal, através da disponibilização de balcão único de front-office de apoio ao munícipe;
- b) Centralidade no apoio à receção (balcão único de atendimento), evitando a dispersão de serviços de receção/triagem dos utilizadores;
- c) Adoção de novas tecnologias de apoio ao atendimento para triagem e encaminhamento dos utilizadores através de sistema ticket touch & lcd;
- d) Introdução de um serviço de segurança comum aos diferentes organismos e serviços;
- e) Adoção de Serviço de Atendimento Telefónico centralizado de apoio aos diferentes serviços/organismos;
- f) Disponibilização de corpo único de serviços de higiene e limpeza de instalações;
- g) Reengenharia, simplificação e desmaterialização dos processos de interação entre o Município e os Serviços das Finanças ao nível da comunicação do Modelo 1 para efeitos da determinação do IMI, criando as condições de acesso através da identificação eletrónica dos prédios urbanos.



