

**DADES IDENTIFICATIVES DEL CONTRACTE**

TÍTOL DEL CONTRACTE: Assistència a la tramitació administrativa i de serveis i tramitació electrònica	REGIDORIA: Regidoria PRESIDÈNCIA, departament de Serveis Digitals i Tecnologia
OBJECTE: Contractació del servei d'assistència a la tramitació, que inclou l'assistència de primer nivell a la tramitació	
TIPUS DE CONTRACTE: Contracte de serveis procediment obert tramitació ordinària	PREVISIÓ DATA DE LICITACIÓ: Març 2023 DURADA (especificant pròrrogues): 1 any
	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE: 200.000,00 €
CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques Donar resposta a les consultes ciutadanes en referència als procediments administratius així com també a la resta de serveis que ofereix l'Ajuntament de Lleida, tots ells disponibles des de les plataformes webs de l'Ajuntament, que inclouria: <ul style="list-style-type: none"> - L'assistència a la tramitació electrònica per als ciutadans que disposen de mitjans electrònics, que consisteix en el suport necessari per la resolució de consultes i incidències en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament a través de les diferents plataformes electròniques. Així com també, complementar-se amb el servei presencial de capacitació que s'ofereix dels Punts de Suport Digital. - L'assistència a la tramitació per als ciutadans que no disposen de mitjans electrònics, que consisteix en el suport necessari per realitzar la tramitació dels procediments o l'ús dels serveis, i minimitzar els desplaçaments per a realitzar aquestes gestions. - L'assistència a la tramitació per aquells ciutadans amb especials dificultats com els discapacitats visuals i auditius. 	
CLAUSULES SOCIALS Que durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària estableixi mesures que afavoreixin la conciliació de la vida laboral amb la vida familiar de les persones que intervenen en l'execució del contracte, que poden ser: adequació d'horaris a horaris de les escoles, teletreball, suport econòmic per a sufragar despeses d'escoles infantils o centres d'atenció a persones dependents, etc.	

**CLAUSULES MEDIAMBIENTALS**

Incorporar mesures per la reducció de la petjada del carboni.

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)

Innovació i infraestructures: Construir infraestructures resistents, promoure una industrialització inclusiva i sostenible i fomentar la innovació.