Com facilitar la tramitació electrònica a la ciutadania durant el confinament per COVID-19?

Tipus: [1]
Autor: Lorente Martínez, Magda [2]
Creació: Publicat per Magda Lorente Martínez [2] el 21/04/2020 - 20:03 | Última modificació: 04/05/2020 - 10:12

En el marc de confinament per evitar l'expansió del virus COVID-19 molts ajuntaments han restringit la tramitació presencial. En aquests moments però, hi ha tràmits que cal garantir especialment, com són la petició de documents acreditatius necessaris (com ara certificats), la petició d'ajuts socials o la inscripció en els serveis locals d'ocupació.

És necessari facilitar que ciutadans i empreses puguin realitzar tràmits amb l'administració sense obviar la identificació fefaent del ciutadà prevista a la llei 39/2015. En aquest sentit us proposem una alternativa fàcil i que dona, alhora, totes les garanties.

Les següents instruccions estan pensades per tots els ens locals usuaris del servei e-TRAM. En el cas d'ens locals que utilitzin sistemes de tramitació ciutadana propis, caldrà que facin els canvis de configuració per adaptar-les a les recomanacinos següents.

1. L'IdCAT mòbil com a sistema d'identificació vàlid

Què és l'idCAT Mòbil?

És un sistema d'identificació i signatura electrònica orientat a la ciutadania i basat en l'enviament d'una contrasenya d'un sol ús al mòbil. Es pot utilitzar per a identificar-se en la majoria de tràmits amb les administracions catalanes i des de qualsevol dispositiu (no cal instal·lar res).

El sistema d'identificació IdCAT Mòbil és diferent del certificat d'IdCAT.

Per a què serveix?

Per fer sol·licituds davant l'administració, i per tant, per sol·licitar certificats, donar-se d'alta en el servei local d'ocupació o fer peticions d'ajuts socials, entre d'altres.

Què li caldrà al ciutadà per sol·licitar-ho?

Per obtenir l'idCAT Mòbil, cal que la persona sol·licitant sigui major de 16 anys i que aseguri la seva personalitat mitjançant un dels documents següents:

- Targeta d'identitat d'estranger (TIE)
- NIE
- Passaport
- Document identificador d'un país de la Unió Europea
- Targeta de residència comunitària

Per sol·licitar l'id-CAT Mòbil no cal desplaçar-se a cap oficina presencial. Es pot fer en línia **si es disposa de targeta sanitària o bé de certificat electrònic.**

Quins passos ha de fer el ciutadà per gestionar-ho?

L'idCAT Mòbil es pot sol·licitar per internet si es disposa de targeta sanitària o certificat electrònic (no cal desplaçar-se) a l'adreça:

https://idcatmobil.seu.cat/ [3]

Us facilitem també videotutorials que expliquen què és l'IdCAT Mòbil i com donar-se d'alta.

Què és l'IdCAT Mòbil?

[4]

Com donar-se d'alta a l'IdCAT Mòbil?



[4]

. Vídeo elaborat per l'ajuntament de Terrassa, però aplicable a qualsevol administració





Posem a la vostra disposició la següent infografia que podeu reutilitzar amb el logo del vostre ajuntament per informar al ciutadà sobre com sol·licitar idCAT Mòbil.

Infografia com sol·licitar l'idCAT Mòbil amb logo SeTDIBA (per a ajuntaments SeTDIBA) [5]

- Infografia com sol·licitar l'idCAT Mòbil sense logo SeTDIBA (per a ajuntaments no beneficiaris de SeTDIBA) [6]

2. La instància genèrica de la seu electrònica com a garantia de la relació telemàtica

Què és el registre electrònic? Què és eTRAM?

El registre electrònic és el servei previst a la llei 39/2015 que permet la presentació de sol·licituds a l'administració pública amb totes les garanties.

Per la seva banda, eTRAM és el servei proveït pel Consorci AOC que bona part de les administracions utiliten com a registre telemàtic.

Permet e-TRAM al ciutadà validar-se amb id-CAT Mòbil?

eTRAM sempre disposa de la instància genèrica i generalment està configurat per a que permeti la presentació d'instàncies utiltizant el sistema d'identificació idCAT Mòbil. En cas que la instància genèrica del vostre ajuntament no estigui configurada d'aquesta forma, consulteu la següent Pregunta més freqüent: Com puc configurar els tràmits d'e-TRAM per a identificar el ciutadà de forma fefaent?

Si teniu dubtes, consulteu-nos a gb.innovaciod@diba.cat.

En cas que disposeu d'una plataforma diferent a eTRAM, contacteu amb el vostre proveïdor per configurar la instància genèrica de forma que permeti la identificació amb idCAT Mòbil.

Què aporta a l'ajuntament una solicitud presentada per e-TRAM?

La presentació de la sol·licitud a través del registre electrònic té importants avantatges:

- el ciutadà ho pot tramitar de forma fàcil, des d'un ordinador, o qualsevol altre dispositiu mòbil

- el sistema d'identificació idCAT Mòbil està molt extés i s'utilitzar per a qualsevol gestió amb la majoria de les administracions catalanes

- les dades personals queden en un fitxer que generalment està identificat

- la identificació del ciutadà és fefaent

- el ciutadà disposa d'un rebut que acredita la presentació de la seva sol·licitud

A on arriba una instància presentada per e-TRAM?

La instància arriba o bé al registre general de l'ajunta.ment, que l'ha de derivar internament, o bé a una bùstia de correu (si l'eina no està integrada amb l'einad de registre municipal).

Tant en un cas com en l'altre, els treballadors de registre poden accedir a aquestes de dades de forma telemàtica tant presencialment a l'ajuntament com de qualsevol dispositiu amb connexió a internet. Un cop reben la petició, l'han de derivar dins l'ajuntament d'acord amb els processos de treball que s'hagin acordat internament.

3. Com ajudar al ciutadà en la seva tramitació electrònica?

Com donar-se d'alta a l'IdCAT Mòbil?

Us recomanem publicar la següent infografia, personalitzant la imatge del vostre ajuntament [pendent]
Categories: #EmQuedoACasa

- [7]

URL d'origen: https://setdiba.diba.cat/blogs/2020/04/21/com-facilitar-tramitacio-electronica-ciutadania-durant-confinament-per-covid-19

Enllaços:
[1] https://setdiba.diba.cat/
[2] https://setdiba.diba.cat/members/lorentemm
[3] https://idcatmobil.seu.cat/
[4] https://www.youtube.com/watch?v=Bz9-eGtj5sw
[5] https://setdiba.diba.cat/sites/setdiba.diba.cat/files/userfiles/4/documents/infografia_idcat.pdf
[6] https://setdiba.diba.cat/sites/setdiba.diba.cat/files/userfiles/4/documents/infografia_idcat_sense.pdf
[7] https://setdiba.diba.cat/node/614