

Servei de Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica

El **Servei de Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica** és un servei de suport prioritàriament telefònic a la ciutadania per tal de facilitar la realització de tràmits telemàtics amb l'ens locals, tot enfortint i simplificant els canals de relació telemàtica amb la ciutadania.



Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica

L'objectiu d'aquest servei és ajudar la ciutadania en el procés de tramitació electrònica, impulsant l'ús del canal electrònic i reduint la pressió del canal presencial i la gestió de la cita prèvia en els ens locals. Aquest servei està prestat per especialistes en l'ús del canal electrònic des de l'òptica ciutadana.



Qui el pot sol·licitar?

Ens locals beneficiaris de SeTDIBA en servei o en implantació.

Servei
gratuït



Suport en els àmbits següents:

El servei prestarà suport a la ciutadania, empreses i entitats en l'ús de la seu electrònica en els àmbits següents:

[1]

El servei de suport prestarà suport als ciutadans/es, empreses i entitats en l'ús de la seu electrònica i en concret en **els següents àmbits**:

- Identificació i signatura davant l'administració
- Presentació de sol·licituds telemàtiques
- Notificació electrònica
- Consulta de la carpeta ciutadana
- Gestió de la representació



- i qualsevol altre àmbit de la tramitació electrònica entre l'ajuntament i la ciutadania vinculat a la prestació de serveis SeTDIBA.

Són condicions d'execució:

- Creació de la pàgina de tràmits a la seu electrònica d'acord amb les recomanacions elaborades pel Gabinet d'Innovació Digital per als ens beneficiaris de SeTDIBA
- Realitzar promoció del servei de suport. En concret, incorporar informació del servei de suport en la web municipal, realitzar accions de comunicació del servei a la ciutadania i realitzar difusió de forma periòdica en les xarxes socials municipals
- Derivar cap al servei de suport les consultes que arribin a l'ens locals per via telefònica i que tractin sobre l'ús del canal telemàtic

D'acord amb les convocatòries corresponents, es preveu que el recurs estigui disponible a les anualitats 2021, 2022, 2023.

Trobareu més informació a:

- [Infografia del recurs de Suport a la ciutadania](#) [1]
- [Catàleg 2021-2023](#) [2]

Adjunt

[4464-34000-2022_infografia_setdiba_servei_suport.pdf](#)

[3]

Mida

416.73 KB

- [4]

URL d'origen: <https://setdiba.diba.cat/servei-de-suport-ciutadania-tramitacio-electronica>

Enllaços:

[1] https://setdiba.diba.cat/sites/setdiba.diba.cat/files/userfiles/34/4464-34000-2022_infografia_setdiba_servei_suport_2.pdf

[2] <https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/>

[3] https://setdiba.diba.cat/sites/setdiba.diba.cat/files/4464-34000-2022_infografia_setdiba_servei_suport.pdf

[4] <https://setdiba.diba.cat/node/1661>