



Ajuntament
de Mataró

T'ho posem més fàcil!



Guia CIUTADANA de I'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA



id
CAT
mòbil

identitat
digital



Guia ciutadana de l'administració electrònica

L'Ajuntament de Mataró ofereix una Seu Electrònica perquè la ciutadania pugui realitzar tràmits, gestions i consultes en línia. La guia que teniu a les mans vol facilitar l'ús d'aquesta Seu Electrònica i ajudar a resoldre els principals dubtes per relacionar-se de forma telemàtica amb l'Ajuntament de Mataró.

SUMARI

- **Seu Electrònica**

- **Tràmits i sol·licituds**

- **Presentar documentació**

- **Identificació electrònica**

- **Notificacions**

- **La Carpeta Ciutadana**



Aquest logotip identifica els materials de Lectura Fàcil que segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i d'Inclusion Europe quant al llenguatge, el contingut i la forma, amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió. L'atorga l'Associació Lectura Fàcil (www.lecturafacil.net).

Seu Electrònica



Què és la Seu Electrònica?

És l'espai virtual de l'Ajuntament de Mataró on la ciutadania i les persones jurídiques poden accedir a la informació, els serveis i els tràmits electrònics de l'Ajuntament.

Què puc fer a través de la Seu electrònica?

- Tràmits com: sol·licitar la targeta de la deixalleria, inscripcions a cursos i activitats...
- Presentar documents per Registre
- Accedir a les dades i documents personals (empadronament, rebuts,...)
- Consultar l'estat dels expedients administratius iniciats

Quins avantatges ofereix la Seu Electrònica?

Permet realitzar tràmits i gestions de manera més ràpida i àgil, sense necessitat de desplaçar-se, esperar, ni lliurar documentació en paper.

Què necessito per fer un tràmit a través de la Seu?

Per realitzar alguns tràmits cal disposar d'una identificació electrònica.

Puc presentar un tràmit en dia festiu?

Sí. La Seu Electrònica està disponible les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Però recorda que hi ha tràmits que tenen un termini per tramitar-se amb una data d'inici i de fi.

Els dissabtes i diumenges no són dies hàbils per a les administracions. Què passa si presento un document i no és dia hàbil?

Qualsevol document que es presenta en un dia no hàbil, s'entendrà presentat a primera hora del següent dia hàbil.

Seu Electrònica

Qui té l'obligació de relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament?

- Entitats i persones jurídiques
- Empreses i professionals col·legiats
- Entitats com associacions, comunitats de veïns...

(Segons la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques).

On puc demanar ajuda si tinc dubtes per fer un tràmit a través de la Seu Electrònica?

→ **010** Telèfon d'Atenció Ciutadana

→ **XAC** Xat d'Atenció Ciutadana

→ **seu@ajmataro.cat**

També trobareu materials de suport a l'espai "Necessites Ajuda?" de la Seu Electrònica.



Tràmits i sol·licituds

Per fer una sol·licitud, puc fer servir qualsevol document o haig de fer-ne servir un d'especial?

Per algunes sol·licituds cal omplir uns formularis específics. Els trobaràs a la Seu electrònica o a les oficines de l'Ajuntament.

Si omples el document a través de la Seu electrònica, arriba directament al departament que l'ha de tramitar.

Com puc saber quins tràmits puc fer?

Entra a l'apartat de Tràmits de la pàgina web de l'Ajuntament: www.mataro.cat o directament a <https://seu.mataro.cat> Hi trobaràs el catàleg de tràmits que es poden fer.

Quina documentació he de presentar per realitzar un tràmit?

Al catàleg de tràmits trobaràs informació detallada de la documentació necessària en cada cas.

Haig de signar electrònicament tots els fulls que envio?

No. Quan presentis un tràmit amb identificació electrònica, tots els documents queden signats en finalitzar el procés.



És segur utilitzar els serveis de la Seu electrònica?

Sí. Els tràmits entre els usuaris i la Seu electrònica estan xifrats.

Les meves dades personals es tractaran de manera confidencial si faig un tràmit a través de la Seu electrònica?

Sí. Es tracten de manera confidencial i s'inclouen en un fitxer. A la Seu Electrònica hi trobaràs informació específica sobre el tractament de dades genèric i específic per a cada tràmit.

Presentar documentació



De quina manera puc presentar els documents que em demanen per gestionar un tràmit?

Hi ha diverses opcions:

- **A LA SEU ELECTRÒNICA:**
Cal adjuntar la documentació requerida en el moment de fer el tràmit.
- **A LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA.**
Es poden presentar:

En format electrònic: dins un pen drive o enviant-los per correu electrònic en el mateix moment. Els documents que han d'estar signats es podran signar a les mateixes oficines. Però tingues en compte que els ha de signar el titular de la sol·licitud o el seu representant.

En format paper: els documents es digitalitzen i te'ls retornen. Si el tràmit requereix documents signats o originals, cal aportar-los obligatòriament.

- **QUE L'AJUNTAMENT ELS CONSULTI DE FORMA DIRECTA:**
L'Ajuntament pot consultar alguns documents que gestionen altres administracions de forma directa. (Hisenda, Seguretat Social, Generalitat de Catalunya, Cadastre...)

D'aquesta manera no cal que els presentis. Però potser hauràs d'autoritzar l'Ajuntament a fer aquesta consulta. Cada tràmit t'ho especificarà.

L'Ajuntament de Mataró garanteix que aquest procés reuneix tots els requisits de seguretat i protecció de dades.

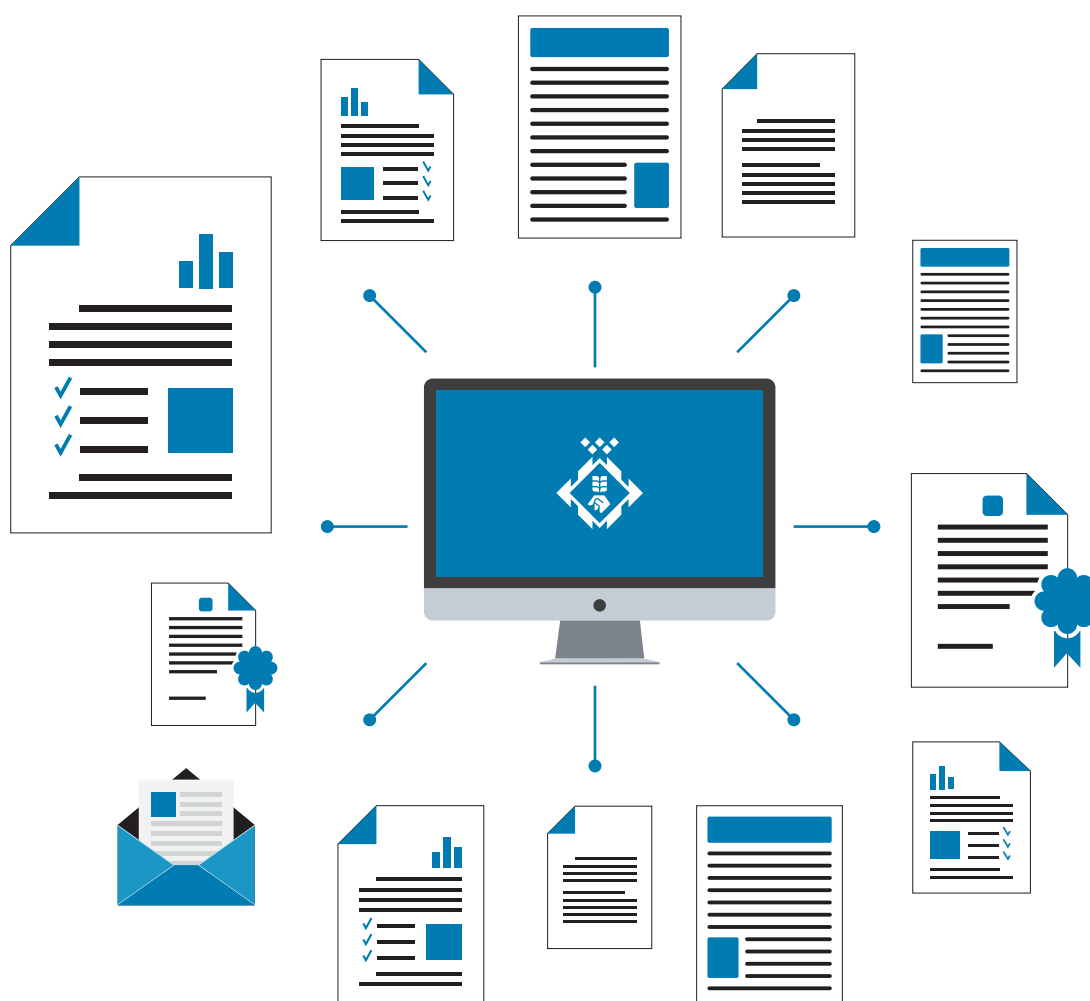
Presentar documentació

Si em demanen un document que anteriorment ja havia presentat, l'haig de tornar a presentar?

No cal tornar-lo a portar, si el document segueix vigent.

Puc nomenar un representant perquè realitzi els meus tràmits?

Sí. Entra a l'apartat Representació de la Carpeta Ciutadana de la Seu Electrònica.



Identificació electrònica

Què és la identificació electrònica?

És un sistema que verifica que ets tu qui ha fet el tràmit. Permet acreditar:

- Qui ha fet el tràmit
- Quan ha fet el tràmit
- Signar el tràmit

Quins sistemes d'identificació digital recomana l'Ajuntament de Mataró?

- IDCAT MÒBIL: identificació electrònica per a la ciutadania.
Funciona amb claus d'accés enviades per SMS al mòbil.
No cal instal·lar-lo a cap dispositiu.
- IDCAT: per a la ciutadania. S'ha d'instal·lar a l'ordinador.

Però la Seu electrònica també admet altres dispositius d'identificació digital

- DNI Electrònic
- Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre (FNMT)
- Camerfirma
- Firma professional
- ANF Autoritat de Certificació, Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV).

Com puc obtenir l'idCat?

- Iniciant la petició a la pàgina web de l'idCAT: www.idcat.cat
- A les Oficines d'Atenció Ciutadana: cal portar el document d'identitat (DNI/NIE).



identitat
digital

Identificació electrònica

- **Com puc obtenir l'idCat Mòbil?**
A la pàgina web <https://idcatmobil.seu.cat>:
necessitaràs el DNI o TIE, la Targeta Sanitària Individual del CatSalut,
un número de telèfon mòbil i un correu electrònic.
- Si no disposes de DNI o TIE, o de Targeta Sanitària Individual,
per obtenir-lo has d'anar presencialment als Serveis Territorials d'Educació
Maresme – Vallès Oriental (Carrer Churruga, 90).
Necessitaràs un número de telèfon mòbil i un correu electrònic.



identitat
digital

Notificacions

A partir d'ara l'Ajuntament em notificarà sempre electrònicament?

L'Ajuntament et notificarà de forma electrònica si disposa del teu correu electrònic o número de telèfon mòbil.

Però si no has sol·licitat les notificacions electròniques, o no les contestes en 10 dies, se t'enviarà també per correu postal.

Si rebo una notificació de l'Ajuntament i haig de respondre-la o aportar documentació, ho puc fer electrònicament?

Sí. Hauràs de presentar la documentació a través de la Carpeta ciutadana, on trobaràs l'expedient corresponent. Les persones físiques també ho poden fer de forma presencial a les Oficines d'Atenció Ciutadana.

Quan es considera que he rebut una notificació?

Quan has accedit i obert la documentació en PDF.

Puc canviar una gestió que vaig iniciar electrònicament a paper o a l'inrevés?

Sí, en qualsevol moment. Excepte les persones jurídiques que estan obligades a realitzar la gestió electrònicament.

Si faig servir el sistema electrònic per a una notificació, estic obligat a partir d'aleshores a fer tots els tràmits electrònicament?

No, només per als tràmits que indiquis.

Excepcions:

- Tràmits obligats per llei a fer-los de forma electrònica
- Les persones jurídiques

Notificacions

Què passa si no accedeixo a una notificació electrònica?

Dependrà de si prèviament havies sol·licitat la notificació electrònica o no.

- SI HAVIES SOL·LICITAT LA NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA:
passats 10 dies, s'entendrà per notificat i seguirà la tramitació de l'expedient.
- SI NO HAVIES SOL·LICITAT LA NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA:
passats 10 dies, s'enviarà també per correu postal i seguirà la tramitació.

En cas de poder accedir a una notificació d'ambdues maneres, quina és la que tindrà validesa?

La primera forma de notificació a la qual accedeixis.



La Carpeta ciutadana

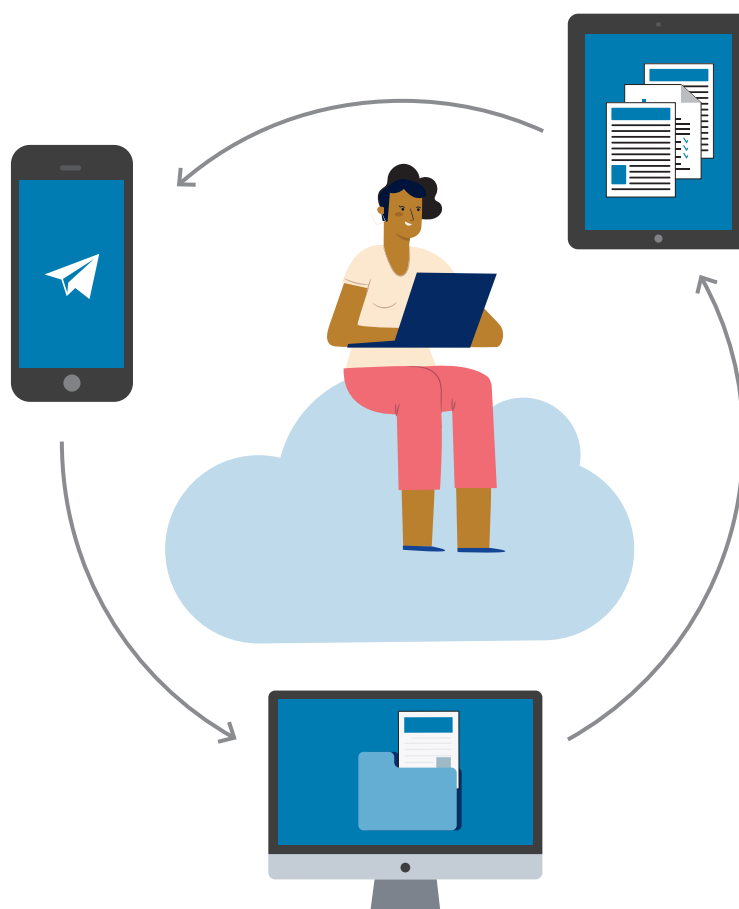
Què és la Carpeta ciutadana?

És un servei en línia entre l'Ajuntament de Mataró i la ciutadania per realitzar tràmits i accedir a l'estat de tramitació dels teus expedients, entre d'altres.

Quins avantatges té la Carpeta ciutadana?

Hi pots accedir a qualsevol hora del dia i des de qualsevol ordinador amb accés a Internet. Permet:

- Agilitzar els tràmits amb l'Ajuntament
- Accedir a la teva informació fiscal i d'empadronament
- Consultar els expedients que tinguis oberts i annexar-hi documentació.



La Carpeta ciutadana

Com puc accedir a la meva carpeta ciutadana?

Entra a la Seu Electrònica de l'Ajuntament <https://seu.mataro.cat> i accedeix-hi amb la teva identificació electrònica.

He començat a fer un tràmit però no l'he acabat, on puc trobar-lo?

Dins de la teva Carpeta Ciutadana, a l'apartat "La meva carpeta".
Hi apareixen en situació d'esborrany.

Com puc modificar les meves dades de contacte?

A través de l'opció "Les meves dades de contacte" de "Carpeta Ciutadana".

Puc treure còpia d'un document un cop tramitat o en estat de tramitació?

Sí, si l'has tramitat a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament.
Has d'anar a "La meva carpeta" i accedir a la documentació de la sol·licitud o expedient tramitat.



Ajuntament
de Mataró