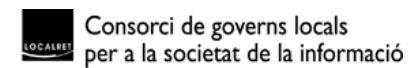




Administració Oberta  
de Catalunya

## Projecte e-TRAM

Mòdul de Tramitació Municipal per  
Internet i per telèfon



|  inici



# Projecte eTRAM

## Index

- Presentació projecte eTRAM
- Recorregut per l'eTRAM
- Situació actual
- Objectius futurs
- Grau d'implantació

## Quin és l'objectiu del Consorci AOC ?

Promoure i liderar alguns dels aspectes necessaris per a la modernització de les administracions públiques catalanes per fer-les més eficients, transparents i integrades al servei dels ciutadans mitjançant la implantació i la utilització de les noves tecnologies de la informació i de les comunicacions

# e-TRAM

# Introducció al projecte e-TRAM

- Antecedents
  - Actualment al entorn del 75% de les webs municipals de Catalunya no presten cap mena de servei de tramitació per Internet o per telèfon
- Objectiu
  - Evitar la fractura digital entre les administracions en relació a l'e-govern
- Proposta del Consorci AOC
  - Desenvolupar una solució tecnològica i de gestió per a facilitar que els ajuntaments ofereixin serveis de tramitació als ciutadans
    - sense necessitat de desplaçar-se a les oficines municipals
    - amb un cost reduït i amb un temps d'implantació ràpid
    - i amb garanties de seguretat i jurídiques.
- A qui va adreçat ?
  - El projecte e-TRAM va dirigit a tots els ajuntaments de Catalunya que no ofereixen serveis de tramitació per mitjans telemàtics però que tenen la voluntat de millorar la prestació dels serveis de tramitació als ciutadans sense disposar dels recursos econòmics, humans i tecnològics necessaris.

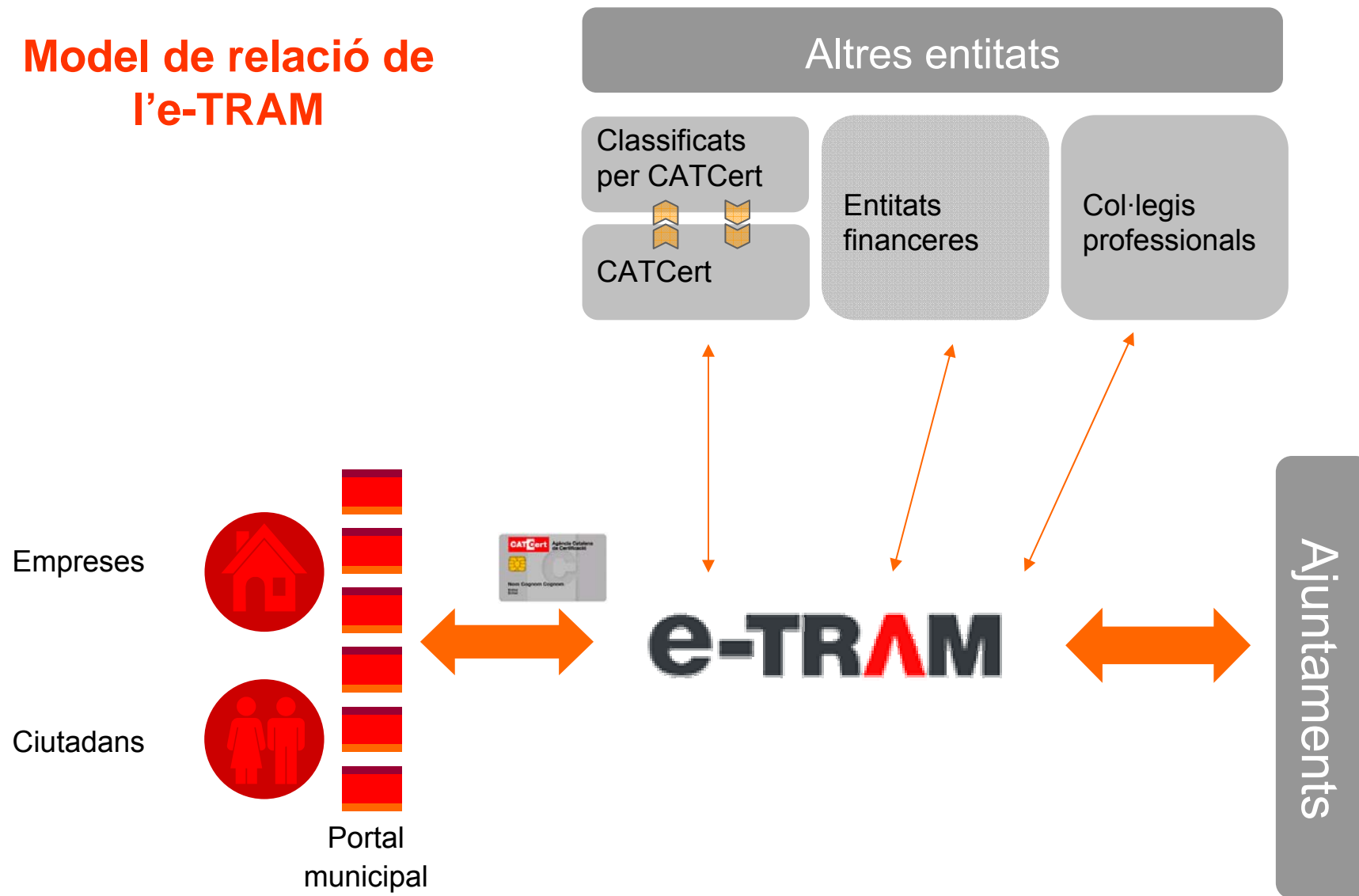
# Aspectes clau del Projecte

- **Garantia jurídica dels tràmits i gestions telemàtiques**
  - Registre telemàtic d'entrada i sortida (eaCAT)
  - Autenticació, i si s'escau, signatura digital
- **Baix cost i fàcil manteniment.**
  - Allotjament en mode ASP que assegura el manteniment, suport i evolució
- **Criteris de selecció dels tràmits:**
  - Viabilitat de realització per Internet, i si es el cas, per telèfon
  - Benefici / impacte que comporta al ciutadà
  - Capacitat d'estandardització dels tràmits
  - Avaluació mitjançant comitè d'impuls del projecte, que garanteix la participació local
- **Solució flexible per a tots els Ajuntaments que poden:**
  - Seleccionar els tràmits
  - Seleccionar el nivell de seguretat per a cada tràmit
    - Recomanacions derivades del conveni CATCert-COSITAL
  - Personalitzar la carta de serveis i parcialment el tràmit
  - Concepte de marca blanca i personalització
- **Projecte tecnològic i ORGANITZATIU**
  - Revisió del model d'atenció al ciutadà
  - Reorganització de processos interns

# Funcionalitats generals

- Informació de tràmits
- Enviament de sol·licituds i inici de tramitació per Internet / telèfon
  - Amb el sistema d'autenticació definit per l'Ajuntament
- Consulta de l'estat dels tràmits
- Avisos de l'estat dels tràmits per a ciutadans i treballadors públics (SMS i/o e-mail)
- Estàndards de qualitat
  - Estandardització de cartes de serveis i formularis
  - Usabilitat i Accessibilitat
- Autenticació (CATCert)
  - Ciutadans: idCAT o a través d'usuari/contrasenya
  - Certificats classificats per CATCert
  - Funcionaris municipals:
    - certificats digitals de CATCERT
- Reutilització de Mòduls Corporatius del Consorci AOC
  - Validador de certificats digitals
  - Registre telemàtic auxiliar E/S
  - Passarel·la SMS i e-Mail
- Signatura digital
  - De CATCert o be, classificats per CATCert

# Model de relació de l'e-TRAM



# Implantacions d'eTRAM

Benvinguts a la nostra web  
Un espai per gaudir de la informació

L'Ajuntament | Informació general | Agenda | Conèixer... | **Tràmits**

Tots els tràmits

Ajuntament de Vila-seca

Tornar | Mapa Web | Telèfons d'interès

Ensenyament i Joventut | Sanitat i Benestar Social | Seguretat Ciutadana | Medi Ambient i Serveis Públics

**Ajuntament On-line**

Índex de Continguts

Ajuntament de Tàrraga

Atenció al Ciutadà

Un enllaç directe entre l'Administració i el Ciutadà

CALENDARI DEL CONTRIBUENT | **TRÀMITS I GESTIONS**

Pàgina oficial de l'Ajuntament de Llagostera.

Ajuntament	E
→ Salutació	→ Localització
→ Informació	→ Mapa
→ Regidories	→ Història
→ Borsa treball	→ Entitats
→ Patronats	→ Entitats
→ Formularis	→ PALS
→ Contacte	→ Guia corporativa
→ e-suggeriments	→ Telèfons
<b>→ Tràmits on-line</b>	

Ajuntament d'Anglès

Pl. de la Vila 1 - 17160 - Anglès  
T. 972 42 00 58 info@viladangles.com

**Tràmits**

Ajuntament de Campdevànol

+ El poble + Serveis + Turisme

Ajuntament >

> Salutació alcalde > Organigrama

**Tràmits**

Llistat tràmits

Mapa WEB

Ajuntament de Sant Cugat

**Tràmits**

Index  
Organització  
Contacte  
Telèfons d'interès  
Preguntes amb Respostes  
Documents Digitals  
Què ens vols dir?  
Enllaços  
**Tràmits**

# Adequació a la imatge corporativa de l'ajuntament

The screenshot shows the website for Camarles. The header features the Camarles logo on the left and a navigation menu with items: Inici, Tràmits on-line, Consulta els teus tràmits, and Intranet. Below the header, the user is identified as José Antonio Morillas González, with a 'Desconnecta't' button. A search field for 'Targeta/CIP ciutadà o NIF d'empresa' is present. The main content area shows a progress bar with 'Passos: Introducció dades > Validació > Confirmació'. The title is 'Instància genèrica', with a 'Descripció de la' link. A note states 'Els camps amb un asterisc (\*) són obligatoris.' Below this is a section titled 'Dades d'identificació de la persona sol·licitant' with a corresponding link.

The screenshot shows the website for Ajuntament de Vila-seca. The header features the Vila-seca logo on the left and navigation links: Ajuntament, Tràmits, and Consulta els teus tràmits. Below the header, the user is identified as José Antonio Morillas González, with a 'Desconnecta't' button. A search field for 'Targeta/CIP ciutadà o NIF d'empresa' is present. The main content area shows a progress bar with 'Passos: Introducció dades > Validació > Confirmació'. The title is 'Instància genèrica', with a 'Descripció de la' link. A note states 'Els camps amb un asterisc (\*) són obligatoris.' Below this is a section titled 'Dades d'identificació de la persona sol·licitant' with a corresponding link.

# Catàleg de Tràmits i Gestions - 1

- La teva administració

- Instància genèrica
- Cita amb càrrec electe o tècnic municipal
- Queixes / suggeriments / incidències
- Denúncia per distribució de publicitat

- Documents personals

- Modificació d'errors ortogràfics del nom, cognoms, NIF i petits errors a l'adreça de notificació
- Volant d'empadronament actual
- Volant d'empadronament històric
- Volant de convivència actual
- Volant de convivència històrica
- Alta o canvi de domicili al padró municipal d'habitants - Alta per omissió
- Alta o canvi de domicili al padró municipal d'habitants - Alta per canvi de residència
- Alta o canvi de domicili al padró municipal d'habitants - Canvi de domicili
- Còpies compulsades de documents municipals

# Catàleg de Tràmits i Gestions - 2

- Família i serveis socials

- Inscripció a escoles bressol municipals
- Casament civil

- Habitatge i via pública

- Retirada de mobles i andròmines al carrer
- Recollida de contenidors de recollida selectiva
- Comunicació d'obres menors
- Denúncia de disciplina urbanística
- Denúncia per excés de soroll
- Devolució de la fiança per obres
- Llicència de primera ocupació
- Llicència de gual i contra gual
- Còpia de plànols topogràfics, urbanístics i parcel·laris
- Denúncia per incompliment d'horari de locals nocturns
- Certificat d'antiguitat i legalitat
- Certificat de qualificació urbanística

# Catàleg de Tràmits i Gestions - 3

- Tributs i sancions
  - Domiciliació de tributs, taxes i preus públics
  - Certificats de rebuts de cobrament de tributs municipals
  - Fraccionament i ajornaments de tributs - Fraccionament
  - Fraccionament i ajornaments de tributs - Ajornament
- Trànsit, vehicles i transport
  - Retirada de vehicles de la via pública
- Medi ambient i animals domèstics
  - Denúncia de disciplina ambiental
- Cultura, esport i lleure
  - Inscripció d'activitats esportives i de lleure
  - Ús d'equipaments municipals per a activitats culturals, esportives o de lleure
- Guia d'entitats
  - Subvencions a entitats

# eTRAM – Suport a l'usuari

