

L'Administració Pública a Internet... Fes les teves gestions sense moure't de casa!

SABIES QUÈ...?

Des de fa uns anys, l'administració pública ha tingut un gran interès en agilitar al màxim els tràmits que ha de fer-hi la ciutadania i facilitar-ne l'accés. Internet és una gran eina per fer els tràmits més senzills i més ràpids!

1. A continuació trobaràs un llistat de diferents tràmits administratius que pots fer habitualment. Senyala els que creguis que es poden fer online.

- Instància a l'Ajuntament.
- Demanar hora al metge.
- Renovar la prestació d'atur.
- Saber com està el pagament de la declaració de la renda.
- Reclamació de consum.
- Reclamació al síndic de greuges.

SERVEIS I TRÀMITS ON-LINE

Tràmits online de la GENERALITAT

La Generalitat posa a l'abast de tots els ciutadans una pàgina web on facilita informació sobre tots els tràmits administratius que es poden fer a través d'Internet.

Adreça: www.cat365.net => apartat Tràmits i gestions.

The screenshot shows the website www.gencat.cat with the following elements:

- Header: Generalitat de Catalunya, www.gencat.cat, language options (Castellano, Aranés, English).
- Navigation: Temes, Serveis, Generalitat, Catalunya.
- Sub-navigation: Correu, Els meus tràmits, Àrea d'usuari, Mapa, Ajut, Identifica't.
- Main menu: Inici, Fets vitals, **Tràmits i gestions** (highlighted), Serveis ciutadans, Serveis empreses.
- Section: **Tràmits i gestions**. Recull dels tràmits i gestions en línia de la Generalitat de Catalunya. Es pot fer una cerca per paraules, escollir només els ajuts i subvencions, o bé triar una categoria.
- Search: Input field, Cerca button, checkbox for 'Només a Ajuts i subvencions'.
- Categories: Ciutadans, **Empreses i entitats**.
- Services list (highlighted in a red box):
 - Consum
 - Cultura, esport i lleure
 - Documents personals
 - Educació i formació
 - Família i serveis socials
 - Habitatge i via pública
 - La teva administració
 - Llengua catalana
 - Medi ambient i animals
 - Salut i sanitat
 - Seguretat i emergències
 - Serveis funeraris
 - Trànsit, vehicles i transport
 - Treball
 - Tributs i sancions
- Left sidebar: 'ELS MÉS VISITATS' (Consulta i pagament llicències de caça i pesca, Consulta i pagament de sancions de trànsit, Prestacions econòmiques per a les famílies amb fills i filles a càrrec), 'AQUEST MES' (Sol·licitud de reedició de la Targeta Sanitària Individual (TSI), Cànon de l'aigua i altres tributs).
- Footer: 012, www.gencat.cat.

Si cliques en els diferents serveis, veuràs un llistat ampliat dels tràmits concrets amb un enllaç a la pàgina corresponent.

Tràmits online de l'Ajuntament

La web de l'Ajuntament de Vilafranca també ofereix un munt d'informació i possibilitats dels tràmits administratius tant per ciutadans, com per empreses o associacions. Només cal entrar i conèixer la web!

Adreça: www.vilafranca.cat => apartat Tràmits => per a ciutadans.

Si cliques en els diferents serveis, trobaràs un llistat més concret dels trámits. De cada un trobaràs la informació següent:

- Descripció general.
- Període de tramitació.
- Cost econòmic (si en té).
- Qui ho pot demanar.
- Requeriments.
- El procediment de sol·licitud.
- Temps de resolució.

- Documentació necessària i/o impresos per fer el tràmit: et pots baixar les sol·licituds o instàncies i omplir-les tranquil·lament des de casa.
- Formes de tramitació: en aquest apartat hi trobaràs si es pot fer online o no. Cas que sigui que sí, hi haurà l'enllaç per fer-ho.

CONSELLS per fer TRÀMITS ONLINE

- Com que donaràs dades confidencials, és recomanable que la connexió sigui el màxim de segura: no utilitzar ordinadors desconeguts i tenir els sistemes d'antivirus actualitzats,
- Abans de començar el procés, cal tenir, a mà, tota la documentació que et pot fer falta: DNI, targeta de la SS, etc.
- Llegir atentament totes les instruccions i passos a seguir.
- Anar a poc a poc en escriure les dades i assegurar-se que són correctes.
- Imprimir el resultats i els comprovants, per tal de tenir un comprovant físic.

CERTIFICACIÓ DIGITAL: IdCAT

La certificació digital permet validar la identitat dels usuaris i usuàries d'una pàgina web, i assegura la integritat de les dades que s'escriuen i la seva confidencialitat.



La Generalitat utilitza, entre altres, la certificació IdCAT que és obligatòria per fer alguns dels trámits on-line.

Si vols registrar-te i obtenir un certificat digital, ves a la web següent i segueix, atentament, els passos que s'indiquen.

Adreça: www.idcat.net

! És recomanable fer-ho, només si fas molts trámits administratius online.

T'ATREVEIXES A FER-HO?

T'han dit que **demanar hora al metge online** és molt senzill i més ràpid que trucant a *Sanitat Respon...* A més, pots escollir millor l'horari! Prova programar una visita per Internet i sabràs com funciona.

0. Prepara la teva **targeta sanitària**.

1. Ves a la web on pots fer el tràmit.

Adreça: www.cat365.net => apartat: tràmits i gestions => apartat: salut i sanitat.



Aquí trobaràs la llegenda del tipus d'informació o servei per fer diferents tràmits:

Informació: necessària per fer el tràmit presencialment.

Interacció: link a un apartat de la pàgina de la web actual.

Transacció: link a una web pròpia de l'Administració.

Ajut: informació addicional.

Enllaç extern: link a una web que no pertany a l'administració.

1r Clica **Demanar hora i vista al metge**.



2n Clica **continueu** (T'enllaça amb la web de l'Institut Català de la Salut, a l'apartat de Programació de visites).

3r Llegeix atentament les instruccions.

Programació de visites

pas 1
Introducció del CIP



4t Introdueix el teu CIP, sense espais (lletres i números seguits)

5è Clica **continueu**.

Introduïu el codi d'identificació personal (CIP)

Continueu

En la següent finestra, apareix informació personal:

- les teves dades (nom, metge, CAP, etc.)
- un llistat de les visites que tens programades en les diferents especialitats (les pots consultar o anular)

pas 2
Confirmació de la visita

Dades de l'usuari:
Num:
U.I.B.:
Metge/Pediatre:
Infermera:
Centre:
Adreça:
Telèfon:

Consultar o anul·lar les visites programades

Metge/Pediatre	[Consultar] [Anul·lar]
Infermera	[Consultar] [Anul·lar]
Odontologia	[Consultar] [Anul·lar]
Treball social	[Consultar] [Anul·lar]
Altres visites	[Consultar] [Anul·lar]

Altres opcions

- Contacta
- Demostració exemple
- Versió d'alt contract

Metge/Pediatre
Nom: XXXX, XXX

Dia i hora proposats:
dimecres, 31 de febrer a les 12,00h

Confirmeu la visita

Canvieu la visita

6è Com que el dia que et proposen automàticament no et va bé, clica **Canvieu visita**.

Metge / Pediatre

Infermera

Odontologia

Treball social

Metge/Pediatre

Trieu el dia

GENER 2009

Torneu

Trieu l'hora

DESPUS DE 26 DE GENER DE 2009

10:27 h
10:34 h
10:41 h
10:48 h
10:55 h
11:02 h
11:09 h
11:16 h
11:23 h
11:30 h
11:37 h
11:44 h
11:51 h
11:58 h
12:05 h
12:12 h
12:19 h

Confirmeu la visita

7è Apareix una finestra amb un calendari per triar el dia que el teu metge treballa. També pots triar les hores que té disponibles. Clica diferents opcions de dia i hora.

8è Com que és un simulacre, aquest pas **NO l'has de fer!** Si demanessis hora, de veritat, hauries de clicar **Confirmeu la visita**, i sortiria la següent pantalla amb les dades de la visita. Hauries d'imprimir el comprovant i la visita quedaria programada.

✓

Metge/Pediatre

Nom:

Centre:

Dia i hora proposats:
dimecres, 31 de febrer a les 8,00h

Imprimiu comprovant

Anul·leu la visita

Si cliques **Anul·lar la visita** podràs cancel·lar la programació que has fet i fer-ne una de diferent.

9è Per sortir, clica **Desconnecteu**.

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

index

Professionals Proveïdors Info Corporativa

Desconnecteu

Això de demanar hora al metge, és realment fàcil... Ara prova com es fan els tràmits amb l'Ajuntament de Vilafranca! Fes una instància, online, per fer una queixa, una demanda o un suggeriment.

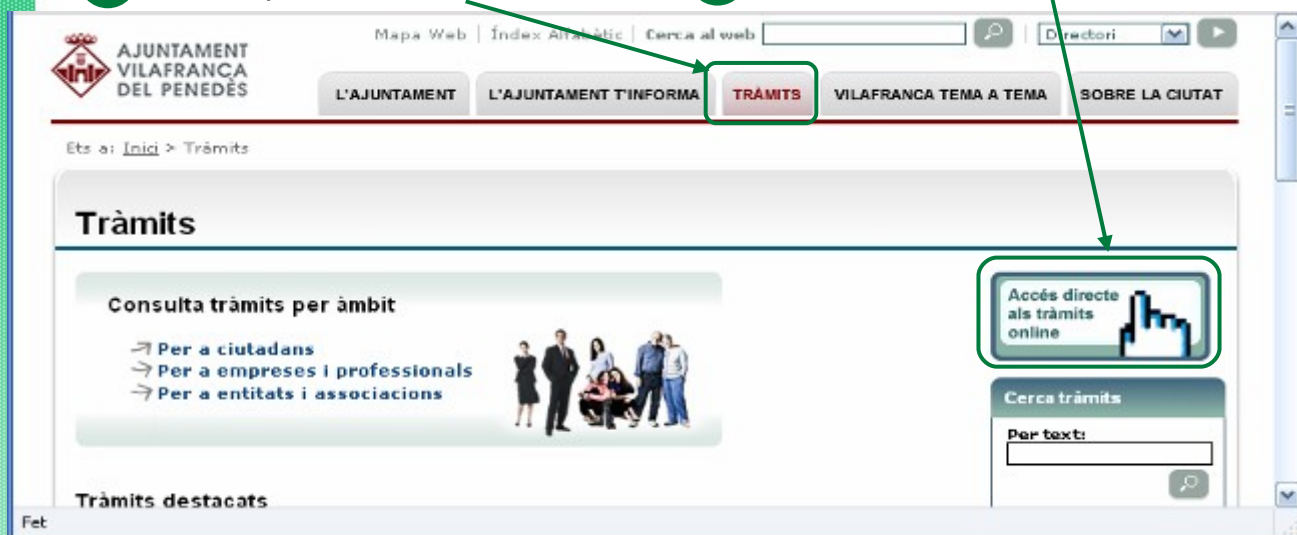
0. Entre tot el grup, en parelles, o individualment, pensa en algun aspecte de Vilafranca que t'agradaria canviar i creus que seria interessant fer-ho arribar a l'Ajuntament. Pot ser una **demanda** com un parc infantil que s'ha de renovar, o un **suggeriment** com millorar la recollida de brossa selectiva, o una **queixa** de la neteja o l'asfaltat d'algun carrer, etc.

1. Ves a l'apartat d'accés directe de Tràmits online, de la web de l'Ajuntament de Vilafranca.

Adreça: www.vilafranca.cat

1r Clica l'apartat de Tràmits.

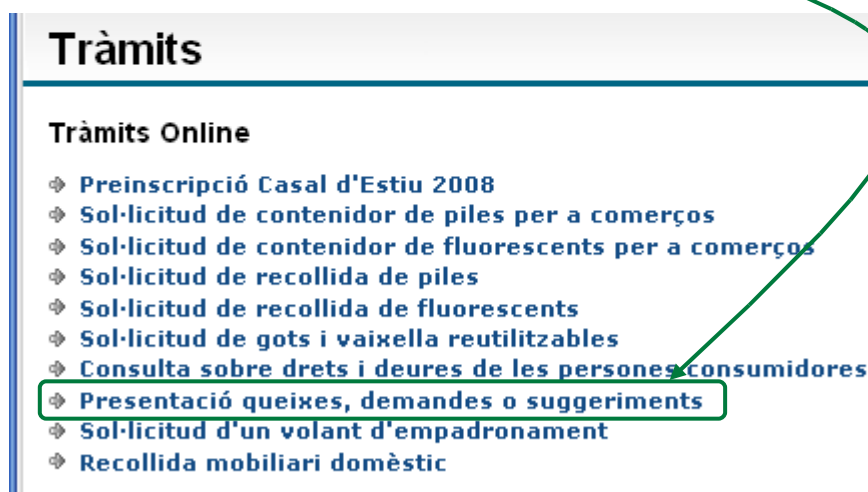
2n Clica Accés directe als tràmits online.



2. Presenta una queixa, un suggeriment o una demanda del tema decidit.

1r Observa tots els tràmits locals que es poden fer online!

2r Clica Presentació queixes, demandes o suggeriments.



3r Omple el formulari amb les teves dades.

Tria el tipus d'instància que vols fer.

Explica de forma breu i entenedora el motiu de la queixa, de la demanda o del suggeriment, i la petició concreta que fas.

4t Si vols que la teva petició arribi a l'Ajuntament, clica **Envia**. En cas contrari clica **Esborra**.

5è Imprimeix la fitxa omplerta, que és tal i com l'Ajuntament rebrà la petició.

Aviat, per mail o per correu, rebràs resposta de la teva petició.

PRACTIQUES UNA MICA MÉS?

Fins ara has fet un tast dels tràmits administratius que es poden fer des de casa! Gràcies a Internet és molt més fàcil fer tràmits i participar per donar la pròpia opinió. L'Administració pública és més a prop!

1. Ves a les webs següents, de diferents Institucions o Departaments de l'Administració pública. Mira els apartats de tràmits o de formes de participació online i omple la taula amb la informació que hi trobis.

Adreça web	Tràmit o forma de participació
Síndic de Greuges: www.sindic.cat	
Agència Catalana del Consum: www.consum.cat	
Consell Comarcal: www.ccapenedes.com	
Consell Audiovisual de Catalunya: www.cac.cat	
Biblioteca: www.diba.es/biblioteques	

2. De totes les webs i recursos d'Internet que has descobert en aquesta càpsula, fes un llistat dels que creguis més interessants, on hi consti la web i el tipus de tràmit que es pot fer. Pots fer arribar aquesta llista a persones que creguis que els hi pot interessar.