



Ajuntament de Son Servera

OAC *virtu@l*

GUIA D'USUARI

OAC *virtu@l*

QUÈ ÉS?

COM DONAR-SE D'ALTA?

JA SOM USUARI... I ARA, QUÈ?

PREGUNTES MÉS FREQUENTS



Ajuntament de Son Servera

OAC *virtu@l*

QUÈ ÉS?



L'OAC *Virtu@l* és l'evolució de la nostra actual Carpeta Ciutadana, que va suposar el naixement de l'administració electrònica al nostre municipi. No obstant això, sabíem que aquest servei havia d'evolucionar en tots els aspectes, i aquest n'és el següent pas que hem fet: OAC *Virtu@l* neix per oferir al ciutadà tot

un ventall de serveis que, sumats als anteriors, fan realitat l'administració en línia.

El funcionament és molt similar al de l'antiga Carpeta Ciutadana, de manera que, si ja gaudies dels serveis oferts, ja estaràs familiaritzat amb la nova OAC *Virtu@l*.

En cas contrari, no te'n preocupis... és molt intuïtiu!



COM DONAR-SE D'ALTA?

Què necessit per gaudir dels serveis d'OAC Virtu@l?

Per accedir a la totalitat dels serveis que ofereix l'OAC Virtu@l necessites disposar d'un certificat digital o d'un DNI electrònic.



Si ja disposes de DNI electrònic i d'un lector de targetes intel·ligent, ja tens tot el necessari per donar-te d'alta en el servei i poder començar a gaudir de tots els avantatges que s'ofereixen des d'avui mateix.

Si no disposes de DNI electrònic o bé prefereixes accedir-hi amb certificat digital, el pots obtenir a l'Oficina Recaptadora de Son Servera (plaça de Sant Ignasi, 2. Tel. 971 567 185).



Com puc gaudir dels serveis d'OAC Virtu@l?

Un cop disposis del DNI electrònic o del certificat digital, ja podràs accedir fàcilment a l'OACVirtu@l. Per arribar-hi, prem sobre la icona del portal web municipal.

The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Header: Ajuntament de Son Servera, search bar, and language options (cat | eng | deu).
- Navigation: El Municipi, L'Ajuntament, Serveis Municipals.
- Calendar: MAIG, 2010, with the 27th highlighted.
- NOTÍCIES: Article about libraries and technology.
- Highlighted area: OAC virtu@l icon, Cala Millor, Cala Bona, Costa dels Pins.
- QUE FER PER A ...? List of services like internet registration, school enrollment, etc.
- TELÈFONS D'INTERÉS: Contact numbers for various departments.
- ENQUESTA: Survey about the new portal.
- MULTIMÈDIA: Image of a stone archway.

Prement sobre les icones de "Certificat electrònic" o "DNI electrònic", hauràs de seleccionar el certificat digital que tens instal·lat:



Ajuntament de Son Servera

CIUDADANO

- Mi carpeta
- Calendario fiscal
- Validar documentos

TRAMITES

- Tramitar por internet
- Estado de su trámite

PASOS A SEGUIR PARA TENER

1. QUE ES CARPETA CIUDADANA

3. ALTA USUARIO Nº SECRETO

de usuario

USUARIO

PIN

Entrar

u contraseña?

RTIFICADO DIGITAL

dni electrónico

A continuació, accediràs a la pantalla “Alta del servei”:

ALTA SERVICIO DE "CARPETA CIUDADANA" CON CERTIFICADO DIGITAL

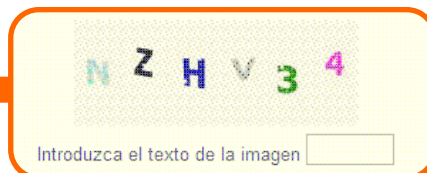
Paso 2

Usted desea acceder a un servicio que requiere un alta previa, realizar el alta de manera automática. Por favor lea las condiciones de uso del servicio "Carpeta Ciudadana" y pulse el botón "ALTA EN SERVICIO"

El usuario , con DNI acepta las condiciones de uso del servicio y solicita su alta automática.

Per què?

La introducció d'aquest text serveix és només un filtre per evitar creacions automàtiques d'usuari. No es tracta de cap password ni contrasenya.



CONDICIONES DE USO

1.- Conexión

Podrán acceder a la operativa de este servicio, todos los ciudadanos y ciudadanas de este Ayuntamiento, así como en su caso las personas jurídicas que reúnan los siguiente requisitos:

Hauràs d'introduir a la casella corresponent el text que vegis en la imatge i, a continuació, acceptar les condicions d'ús.

I enhorabona, ja ets usuari d'OAC *Virtu@l*!



JA SOM USUARI... I ARA, QUÈ?

Aquesta és la pantalla principal de l'OAC *Virtu@l*, a partir de la qual s'accedeix a la totalitat dels serveis que oferim:



Tràmits: permet cursar sol·licituds a l'ajuntament però que, per la seva naturalesa, no necessiten signatura digital. Per exemple, una sol·licitud de recollida de mobles, o una sol·licitud d'informació.

Documents: permet consultar, imprimir i gestionar els documents que ens haguem generat des de l'OAC *Virtu@l*, com ara autoliquidacions, o certificats.

Consulta: Des d'aquí podreu consultar aquelles dades de les que disposa l'ajuntament de vostè, ja siguin dades d'empadronament, dades fiscals, d'expedients o de registre.

Tributs: Aquesta opció li permetrà generar autoliquidacions, de manera es podrà crear vostè mateix el rebut d'una alta d'IVTM, o d'una sol·licitud de gual.

Carpeta: Des d'aquí podrà canviar l'idioma de l'OAC *Virtu@l*, o el seu mail de contacte.

***Signatura digital:** I finalment, des d'aquesta secció, el més novedós juntament amb tributs, podrà dur a terme sol·licituds que impliquin signatura digital. En aquest cas, demanarà confirmació de signatura.

- Tràmits
 - Tràmits on-line
 - Seguiment de tràmits
- Documents
 - Bústia de documents
 - Validar documents
- Consultes
 - Gestió de rebuts
 - Expedients
 - Registre d'entrada
 - Padró habitants
 - Calendari Fiscal
 - Unitats fiscals
- Tributs
 - Autoliquidacions
 - Seguiment d'autoiquidacions
- Carpeta
 - Configurar carpeta
- Signatura digital
 - Tràmits on-line
 - Seguiment tràmits

Inicialment, mostrem una sèrie de serveis, de tràmits i sol·licituds que poden fer-se en línia. De tota manera, continuarem evolucionant per oferir-te més tràmits i més serveis.

* Aquesta funcionalitat estarà disponible en les properes setmanes.



PREGUNTES MÉS FREQUENTS

És segur?

Completament. El servei d'OAC *Virtu@l* està construït sobre un canal *https* (*HyperText Transfer Protocol Secure*, en català *Protocol segur de transferència d'hipertext*).

Però, què vol dir exactament això? Vol dir que és la versió segura del canal *http* convencional. És el canal que utilitzen principalment les entitats bancàries, vendes en línia i qualsevol altre tipus de servei que requereixi tramesa de dades personals o contrasenyes, ja que proporciona protecció davant atacs externs perquè va xifrat i garanteix la comunicació entre servidor i usuari final.

És el mateix tramitar en línia que presencialment?

És millor, ja que la sol·licitud ens arriba en temps real, de manera que la podem tramitar des del mateix moment en què ens entra. I, per descomptat, la validesa és exactament la mateixa que la tramitada de manera presencial.

Jo ja tenia usuari de Carpeta Ciutadana amb usuari – pin.

Podràs accedir a l'OAC *Virtu@l* amb el mateix usuari – pin que ja tenies, de la manera habitual.

En qualsevol cas, et recomanem que t'hi donis d'alta amb un DNI electrònic o certificat digital, ja que només d'aquesta manera podràs gaudir del serveis inclosos dins l'apartat de "Signatura digital".

M'intent donar d'alta però no puc. Tenc un missatge que em diu que he d'anar a l'Ajuntament.

Per defecte, el servei d'OAC *Virtu@l* està disponible per a tots els ciutadans del municipi de Son Servera i, en general, per a tots aquells ciutadans d'altres municipis que hagin tengut alguna tramitació amb nosaltres.

Si en el procés d'alta en el servei d'OAC *Virtu@l* apareix el següent missatge:

El servei d'OAC *Virtu@l* està disponible per als ciutadans del municipi. Si desitjau accedir-hi adreçau-vos a les nostres oficines municipals (plaça de Sant Ignasi, 1 - Son Servera).
Disculpau les molèsties.

vol dir que no estàs donat d'alta a les nostres aplicacions.

Igualment pots fer ús del servei d'OAC *Virtu@l*, però primer t'hauràs d'adreçar a les nostres oficines.



I si necessit ajuda?

Hem dissenyat un manual d'usuari d'OAC *Virtu@l* que pots descarregar des de la nostra nova pàgina web. A més, OAC *Virtu@l* disposa d'ajudes en la major part de les seves pantalles. De totes maneres, si tens qualche problema pots posar-te en contacte amb nosaltres i t'atendrem al més aviat possible:

- telèfon: 971 56 7002
- C/e: carpetaciudadana@ajsonservera.net