



FAQ Tramitació telemàtica

Puc presentar instàncies telemàticament?

Si. Només cal tenir un certificat digital vàlid. Si no en tens un, pots obtenir-lo a <http://www.idcat.cat> o a <https://www.cert.fnmt.es/certificados>. En tots dos casos caldrà omplir un formulari i validar la sol·licitud presencialment a una administració pública. En el cas de l'IdCAT aquesta validació pot fer-se a l'OMAC. Per validar el certificat de la FNMT caldrà personar-se a l'Agència Tributària de la Plaça de la Palmera.

També són vàlids els [idCAT mòbil](#) i el [sistema Cl@ve](#) *si fas servir el portal e-TRAM*. Clica als enllaços per accedir a l'alta dels serveis. En tots dos casos es pot fer exclusivament de manera telemàtica

Els correus electrònics convencionals no són un mitjà admès per a presentar escrits a l'Ajuntament i en cap cas es registraran d'entrada.

Portal telemàtic e-Tram

Recomanem l'ús del portal telemàtic e-TRAM. Trobaràs l'accés a la web de l'Ajuntament www.figueres.cat/tramits clicant a **TRAMITACIÓ EN LÍNIA E-TRAM** o [clicant aquí](#).

Podràs annexar documents a les sol·licituds sempre que siguin en format PDF i amb un màxim de quinze (15) arxius i un pes total de 100Mb. **Per aquest portal es recomana l'ús de Google Chrome i evitar la franja horària entre les 10.00h i les 14.00h**

Portal telemàtic municipal

Alternativament o en cas de no disponibilitat del portal e-TRAM pots fer servir el portal telemàtic municipal. Per fer-ho entra a www.figueres.cat. Clica a TRÀMITS i després a TRAMITACIÓ EN LÍNIA, o bé directament a tramit.figueres.org

A la web que s'obrirà clica a INICIAR INSTÀNCIA GENÈRICA AMB CERTIFICAT DIGITAL. Al quadre de diàleg que apareix en pantalla clica a ENTRAR AMB CERTIFICAT DIGITAL i selecciona el teu certificat digital. Després només cal anar seguint els passos del procés.

Quins són els requeriments del portal telemàtic?

Abans de començar a realitzar el procés de registre el sistema informa dels requeriments per realitzar el registre:

1) Fes servir INTERNET EXPLORER com a navegador. La resta de navegadors poden no funcionar adequadament amb el portal.

2) És imprescindible tenir instal·lada la darrera versió de Java. Si no estàs segur/a de la versió que tens, visita www.java.com i clica a l'enllaç [Tengo java?](#) o ves directament a <https://www.java.com/es/download/installed8.jsp>

Si has d'actualitzar Java, un cop fet és imprescindible que netegis l'historial d'exploració de l'Internet Explorer i el reinicïis abans d'entrar a la pàgina web de l'Ajuntament.

3) Tingues permeses les finestres emergents de l'Internet Explorer. Has de desactivar el bloquejador d'elements emergents al menú Opcions d'internet - Privacitat de l'Internet Explorer

4) Comprova que no tens cap adreça agregada a la configuració de visualització de compatibilitat del navegador (menú configuració de l'Internet Explorer)

Abans de trucar a l'Ajuntament per notificar un problema d'accés, comprova tots aquests passos.

He comprovat tots els requeriments i malgrat tot no puc entrar al portal o no puc signar la instància.

Comprova la configuració de la xarxa domèstica o professional, del tallafocs o l'antivirus per assegurar-te que no està bloquejant l'accés al portal telemàtic municipal.

Si tot així no pots accedir al portal o signar la instància

Pots presentar la instància al portal telemàtic de qualsevol administració pública fent constar que vols que sigui derivada a l'Ajuntament de Figueres mitjançant el servei EACAT. La data de registre serà aquella en que la sol·licitud quedi enregistrada a qualsevol portal telemàtic.

