

EDICTE

Es fa públic que el Ple celebrat en sessió ordinària de 18 de febrer de 2025, ha aprovat, entre d'altres, l'acord que, en la seva part dispositiva, resulta del tenor literal següent:

“PRIMER – APROVAR INICIALMENT les cartes de servei que a continuació s'enumeren, el contingut de les quals consta com a annex al present acord, formant-ne part a tots els efectes legals.

- Assistència als municipis en matèria d'administració electrònica i innovació [CS001]
- Assistència als municipis en matèria de transparència i bon govern [CS002]
- Identitat digital [CS003]
- Oficina d'Assistència en Matèria de Registre [CS004]
- Serveis electrònics [CS005]

SEGON.- PUBLICAR en el BOPB i en el tauler electrònic d'edictes aquest acord i sotmetre'l a informació pública, per un termini de trenta dies, a comptar des del dia següent a la publicació en el BOPB a efectes que es puguin presentar al·legacions o suggeriments pels interessats. En cas de que no es presenti cap al·legació en l'esmentat termini, l'acord esdevindrà aprovat definitivament sense necessitat d'acord exprés pel Ple i haurà de ser publicat novament al BOPB així com en el tauler electrònic de la Corporació.

TERCER.- COMUNICAR aquest acord als serveis tècnics d'administració electrònica, informàtica i OAC i donar-lo a conèixer a través dels mitjans electrònics disponibles al conjunt de l'organització del Consell Comarcal. Del Maresme.”

Les esmentades cartes de servei s'exposen al públic mitjançant la inserció del present anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i al tauler electrònic de la corporació i resten a disposició del públic a la Secretaria general d'aquesta corporació, durant el termini de trenta dies, durant els quals els interessats podran examinar-lo i si s'escau presentar-hi al·legacions i/o suggeriments davant el Ple. En cas que no se'n presenti cap, les cartes referides esdevindran aprovades definitivament amb caràcter automàtic, d'acord amb el següent detall:

CARTES DE SERVEIS ÀREA DE GOVERNANÇA, TRANSPARÈNCIA I SERVEIS INTERNS

Carta de serveis

Assistència als municipis en matèria d'administració electrònica i innovació

1. Organització del servei

Aquest servei té com a finalitat prestar assistència tècnica de proximitat als municipis que ho sol·licitin per a facilitar la incorporació i l'ús d'aplicacions, eines i serveis electrònics atenent llurs necessitats específiques i donant suport en el desplegament de l'administració electrònica i els serveis digitals.

2. Identificació dels responsables de la gestió

Àrea de Governança, Transparència i Serveis Interns.

Conselleria delegada de Transparència, Bon Govern i Planificació Estratègica.

Responsable tècnic: Tècnic/a d'administració electrònica i transparència.

Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró

Adreça electrònica: maresme@ccmaresme.cat

Telèfon: 93 741 16 16

3. Relació dels serveis que es presten

- Difusió dels serveis de l'AOC al territori i comunicació de novetats i incidències.
- Informació general sobre els serveis del Consorci AOC i assistència en la tramitació de la sol·licitud d'aquets serveis.
- Assistència tècnica per al desplegament de l'administració electrònica i serveis digitals.
- Suport en la resolució de dubtes i/o incidències en la implantació i ús dels serveis de l'AOC.
- Difondre i promoure els serveis oferts als ajuntaments de la Comarca per l'Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial de la Diputació de Barcelona.
- Assistència en els serveis de transformació digital SeTDIBA als ajuntaments de fins a 5.000 habitants i el seu sector públic, tant en el procés d'implantació com en la capacitació de nous mòduls i evolutius.
- Difondre i promoure les accions formatives organitzades pel consorci AOC i la Diputació de Barcelona.
- Conscienciació i divulgació en matèria de ciberseguretat i dels serveis i recursos de l'Observatori de Ciberseguretat de Catalunya.
- Difusió i divulgació de bones pràctiques i projectes innovadors.

4. Estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació.

- Respondre les consultes i sol·licitud d'assistència en el termini de 2 dies laborables.
- Assolir una valoració del servei igual o superior a 8 sobre 10 punts del 70% dels ajuntaments usuaris.
- Realitzar una sessió de seguiment anual amb els ajuntaments de la comarca en matèria d'administració electrònica i serveis digitals.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afectin al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat i drets declarats en aquesta carta. La durada de la suspensió no es podrà estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a reparar les afectacions ocasionades.

5. Condicions d'accés al servei

Aquest és un servei directe adreçat als ajuntaments de la Comarca amb menys de 20.000 habitants.

6. Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta Carta de serveis, s'analitzaran les causes de l'incompliment i es posaran en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i els recursos disponibles.

S'enviarà un escrit d'explicació i disculpa on també s'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

7. Els drets i deures dels usuaris

Drets:

- Rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- Obtenir respostes fàcils, entenedores i ràpides a les qüestions formulades.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels expedients i obtenir còpies dels documents, sempre que en siguin part interessada.
- Ser tractats amb respecte i deferència pel personal del Consell Comarcal del Maresme.
- Efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta.
- Tenir garantida la confidencialitat i la seguretat de les dades personals gestionades pel Consell Comarcal del Maresme en els termes previstos a la Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast dels usuaris del servei.

Deures:

- Respectar les normes i protocols del servei.
- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les sol·licituds del servei.
- Respectar el personal que presta el servei.
- Tenir cura i respectar la propietat intel·lectual quan es faci ús de material o documentació proveïda per aquest servei.
- Tenir cura de la gestió de dades personal a les que es tingui accés pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

Sense cost pels ajuntaments usuaris del servei.

9. La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments

Els ajuntaments usuaris d'aquest servei poden presentar les seves queixes o suggeriments, en cas de disconformitat amb el servei rebut, mitjançant la plataforma EACAT, concretament des del formulari electrònic de "Trameses genèriques al Consell Comarcal del Maresme.

Les propostes de millora del serveis també es poden comunicar per mitjà del portal de Participa 311 del Consell Comarcal del Maresme.

10. Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

Per ampliar la informació sobre els serveis i recursos del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC) es pot consultar el següent enllaç: <https://www.aoc.cat/serveis/>

11. Normativa de referència:

- [Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.](#)
- [Llei 39/2015 \(LPACAP\), d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.](#)
- [Ordenança reguladora de l'administració electrònica del Consell Comarcal del Maresme.](#)

12. Quan es pot demanar?

En qualsevol moment.

13. Com es pot demanar?

Les consultes i/o sol·licituds d'informació o assistència es tramitaran electrònicament mitjançant el correu: maresme@ccmaresme.cat

En les sol·licituds es descriurà el motiu de la petició i es faran constar les dades d'una persona de contacte, així com qualsevol altra dada o documentació que es consideri rellevant per a la sol·licitud.

Carta de serveis

Assistència als municipis en matèria de transparència i bon govern

1. Organització del servei

Aquest servei té com a finalitat prestar assistència tècnica de proximitat als municipis que ho sol·licitin en matèria de transparència i bon govern.

2. Identificació dels responsables de la gestió

Àrea de Governança, Transparència i Serveis Interns.

Conselleria delegada de Transparència, Bon Govern i Planificació Estratègica.

Responsable tècnic: Tècnic/a d'administració electrònica i transparència.

Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró

Adreça electrònica: maresme@ccmaresme.cat

Telèfon: 93 741 16 16

3. Relació dels serveis que es presten

- Suport i assistència tècnica en matèria de transparència.
- Assistència en el manteniment dels continguts sobre tramitació administrativa en les seues electròniques i de publicitat activa en els portals de transparència dels ajuntaments de fins a 5.000 habitants.
- Assistència tècnica en matèria de publicitat activa
- Assistència tècnica en matèria de sol·licituds d'accés a informació pública
- Assistència en la implantació de la bústia ètica.
- Assessorament en matèria de bon govern

4. Estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació.

- Respondre les consultes i sol·licitud d'assistència en el termini de 2 dies laborables.
- Assolir el grau de compliment dels ítems assignats als ajuntaments menors de 2.000 habitants en matèria de publicitat activa.
- Assolir una valoració del servei igual o superior a 8 sobre 10 punts del 70% dels ajuntaments usuaris.
- Realitzar una sessió de seguiment semestral amb els ajuntaments de la comarca en matèria de transparència i bon govern.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afectin al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat i drets declarats en aquesta carta. La durada de la suspensió no es podrà estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a reparar les afectacions ocasionades.

5. Condicions d'accés al servei

Aquest és un servei directe adreçat als ajuntaments de la Comarca amb menys de 20.000 habitants.

El servei d'assistència en el manteniment dels continguts sobre tramitació administrativa en les seues electròniques i de publicitat activa en els portals de transparència s'adreça als municipis de fins a 5.000 habitants.

6. Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta Carta de serveis, s'analitzaran les causes de l'incompliment i es posaran en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i els recursos disponibles.

S'enviarà un escrit d'explicació i disculpa on també s'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

7. Els drets i deures dels usuaris

Drets:

- Rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- Obtenir respostes fàcils, entenedores i ràpides a les sol·licituds formulades.
- Ser tractats amb respecte i deferència pel personal del Consell Comarcal del Maresme..
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels sol·licituds.
- Efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta
- Garantir la confidencialitat i la seguretat de les dades personals gestionades pel Consell Comarcal del Maresme en els termes previstos a la Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals habilitats.

Deures:

- Respectar les normes i protocols del servei.
- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les sol·licituds del servei.
- Respectar el personal que presta el servei.
- Tenir cura i respectar la propietat intel·lectual quan es faci ús de material o documentació proveïda per aquest servei.
- Tenir cura de la gestió de dades personal a les que es tingui accés pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

Sense cost pels ajuntaments usuaris del servei.

9. La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments

Els ajuntaments usuaris d'aquest servei poden presentar les seves queixes o suggeriments, en cas de disconformitat amb el servei rebut, mitjançant la plataforma EACAT, concretament des del formulari electrònic de "Trameses genèriques al Consell Comarcal del Maresme.

Les propostes de millora del serveis també es poden comunicar per mitjà del portal de Participa 311 del Consell Comarcal del Maresme.

10. Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

A la web del Consell Comarcal es pot consultar i ampliar la informació sobre el servei, així com informació d'interès en matèria de transparència i bon govern.

11. Normativa de referència:

- [Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.](#)
- [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)
- [Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.](#)
- [Ordenança reguladora de l'administració electrònica del Consell Comarcal del Maresme.](#)

12. Quan es pot demanar?

En qualsevol moment.

13. Com es pot demanar?

Les consultes i/o sol·licituds d'informació o assistència es tramitaran electrònicament mitjançant el correu maresme@ccmaresme.cat

En les sol·licituds es descriurà el motiu de la petició i es faran constar les dades d'una persona de contacte, així com qualsevol altra dada o documentació que es consideri rellevant per a la sol·licitud.

Carta de serveis

Identitat digital

1. Organització del servei

El Consell Comarcal del Maresme és Entitat de Registre col·laboradora de l'Agència Catalana de Certificació.

Aquest servei té com a finalitat facilitar, tant a la ciutadania com als ajuntaments del Maresme, l'emissió de certificats electrònics per tal de poder fer tràmits amb les administracions públiques, verificant així la identitat dels usuaris de manera digital.

L'idCAT i el TCAT són identificadors digitals que garanteixen la identitat de les persones. Tots dos són identificadors digitals reconeguts emesos per l'Agència Catalana de Certificació (CATCert), que assegura la integritat i confidencialitat de les transaccions electròniques, garantint la identitat de la ciutadania. S'utilitzen per relacionar-se amb les administracions públiques, tant d'àmbit català com estatal i són també prova de consentiment i autenticitat en documents digitals.

També permet fer altres operacions, com ara signar correus, documents electrònics i formularis web. Sense la signatura electrònica els tràmits telemàtics no tenen validesa, ja que la xarxa electrònica no ofereix el nivell de seguretat necessari per garantir les dades de la ciutadania.

2. Identificació dels responsables de la gestió

Àrea de Governança, Transparència i Serveis Interns.

Conselleria delegada de Transparència, Bon Govern i Planificació Estratègica.

Responsable tècnic: Tècnic/a d'administració electrònica i transparència.

Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró

Adreça electrònica: maresme@ccmaresme.cat

Telèfon: 93 741 16 16

3. Relació dels serveis que es presten

- Serveis als ajuntaments: Emissió, renovació, suspensió i revocació dels certificats digitals TCAT, TCATP i d'altres certificats emesos per l'Agència.
- Serveis adreçat a la ciutadania: Emissió, renovació, suspensió i revocació dels certificats digitals idCAT.
- Per ambdós col·lectius d'usuaris es proporcionarà informació i assessorament en l'ús dels certificats digitals.

4. Estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació.

- Assolir una valoració del servei igual o superior a 8 sobre 10 punts del 80% del conjunt d'usuaris.

Pel que fa als serveis a la ciutadania:

- Emetre i lliurar el certificat IDCAT en el mateix moment que l'usuari acrediti presencialment la seva identitat i tingui la voluntat d'obtenir el certificat digital.

Pel que fa als serveis als ajuntaments:

- Emetre i lliurar el certificat TCAT i els certificats adreçats a les administracions públiques en un període no superior a tres dies laborables.
- Activar el certificats adreçats a treballadors i administracions públiques en el termini màxim de 24 hores des del lliurament formal del certificat.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afectin al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat i drets declarats en aquesta carta. La durada de la suspensió no es podrà estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a reparar les afectacions ocasionades.

5. Condicions d'accés al servei

Aquest és un servei directe adreçat als ajuntaments de la Comarca però també a tota la ciutadania del Maresme.

Les condicions d'accés al servei són:

- **Ajuntaments:** Ser un ens sol·licitant (subscriptor) de certificats i allò que estableixi el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya
- **Ciutadania:**
 - Ser major de 18 anys (es podrà sol·licitar a partir de l'endemà d'haver fet els 18 anys)
 - Disposar d'un dels documents d'identificació indicats a l'apartat "models de documents d'identificació" (DNI, TIE, Certificat de Registre de Ciutadans de la Unió Europea o Passaport) en estat vigent, és a dir, que no estigui caducat.
 - Disposar d'una adreça de correu electrònic personal.

6. Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta Carta de serveis, s'analitzaran les causes de l'incompliment i es posaran en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i els recursos disponibles.

S'enviarà un escrit d'explicació i disculpa on també s'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

7. Els drets i deures dels usuaris

Drets:

- Rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- Ser tractats amb respecte i deferència pel personal del Consell Comarcal del Maresme..
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds.
- Efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta
- Garantir la confidencialitat i la seguretat de les dades personals gestionades pel Consell Comarcal del Maresme en els termes previstos a la Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals habilitats.

Deures:

- Respectar les normes i protocols del servei.
- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les sol·licituds del servei.
- Respectar el personal que presta el servei.
- Fer un bon ús dels certificats digitals
- En cas de pèrdua o robatori tramitar la sol·licitud de revocació del certificat.

8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

Per a la ciutadania: sense cost.

Per als ajuntaments s'apliquen les tarifes establertes pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya. Es poden consultar en [aquest enllaç](#)

9. La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments

Les persones usuàries del servei poden presentar les seves queixes o suggeriments per mitjà de la [Seu electrònica del Consell Comarcal](#), concretament a través del tràmit de “Queixes i suggeriments”

Els ajuntaments usuaris d'aquest servei poden presentar les seves queixes o suggeriments, en cas de disconformitat amb el servei rebut, mitjançant la plataforma EACAT, concretament des del formulari electrònic de “Trameses genèriques al Consell Comarcal del Maresme. Les propostes de millora del serveis també es poden comunicar per mitjà del portal de Participa 311 del Consell Comarcal del Maresme.

10. Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

Per tal de d'obtenir més informació consultar el següent enllaç: <https://www.idcat.cat/>

11. Normativa de referència:

- [Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica](#)
- [Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança](#)
- [Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.](#)
- [Llei 39/2015 \(LPACAP\), d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.](#)
- [Ordenança reguladora de l'administració electrònica del Consell Comarcal del Maresme.](#)

12. Quan es pot demanar?

En qualsevol moment.

13. Com es pot demanar?

La ciutadania: idCAT:

- **Electrònicament:** En la secció de la web <http://www.idcat.cat>, “Com podeu obtenir l'idCAT Certificat?” de trobareu el formulari on introduir les dades necessàries per tramitar la sol·licitud. Després, haureu d' acudir presencialment a les dependències del Consell Comarcal del Maresme en horari d'atenció al públic per validar la identitat (Plaça Miquel Biada, num 1. 0801. Mataró).
- **Presencialment** a la seu del CCM -Plaça Miquel Biada, num 1. 0801. Mataró)-, preferentment demanant cita prèvia via pàgina web o trucada.

Els ajuntaments, TCAT/TCATP i d'altres certificats

- **Electrònicament:** Enviar la sol·licitud mitjançant l'EACAT, concretament complimentant els formularis inclosos en l'apartat "AOC - Servei de certificació digital", signada per una persona amb rol sol·licitant a la Fitxa del Subscriptor.

Carta de serveis

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre

1. Organització del servei

L'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) és un punt d'atenció a la ciutadania de caràcter general i estable que té com a finalitat facilitar la relació amb el Consell Comarcal, atenent i orientant les demandes d'informació, gestió i tramitació, ja sigui presencial, telefònic o electrònicament.

Les oficines d'assistència en matèria de registres assumeixen, per tant, el paper de receptors dels documents presentats en paper, els transformen al format electrònic i els introdueixen al Registre electrònic, derivant-los a la unitat orgànica o a l'administració competent en la matèria per a la seva tramitació i resolució.

En marc actual i normatiu de l'Administració Electrònica aquesta Oficina assisteix a les persones interessades que ho sol·licitin en l'ús dels mitjans electrònics. També a les persones jurídiques obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb el Consell, com ara petites empreses i a associacions i entitats socials de la comarca..

2. Identificació dels responsables de la gestió

Conselleria delegada de Governança, Serveis Interns i Recursos Humans.

Responsable tècnic: Direcció de l'Àrea de Governança, Transparència i Serveis Interns.

Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró

Adreça electrònica: maresme@ccmaresme.cat

Telèfon: 93 741 16 16

3. Relació dels serveis que es presten

- Facilitar informació sobre els serveis i tràmits del Consell Comarcal del Maresme, lliurant a les persones interessades els models de sol·licituds i de documents habilitats per a cada tràmit.
- Rebre la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que les persones interessades adrecin als òrgans de l'Administració, i lliurar el rebut corresponent que acrediti la data i hora d'aquesta presentació.
- Facilitar a les persones interessades l'òrgan, centre o unitat administrativa al qual adrecin les seves sol·licituds, comunicacions i escrits.
- Digitalitzar i expedir còpies autèntiques dels documents presentats presencialment per les persones interessades per incorporar-les a l'expedient administratiu electrònic.

- Derivar les sol·licituds, els escrits i les comunicacions a les unitats gestores del Consell Comarcal o a l'administració pública competent.
- Assistir a les persones interessades en la tramitació de les sol·licituds d'ajuts i subvencions en matèria d'habitatge.
- Assistir a les persones interessades en la tramitació de les sol·licituds de d'ajuts de menjador escolar.
- Inscriure la representació de les persones que ho sol·licitin en el Registre d'apoderaments.
- Realitzar notificacions per compareixença de la persona interessada o del seu representant quan s'hi personi i sol·liciti la comunicació i/o la notificació personal en aquest moment.
- Assistir, en l'ús de mitjans electrònics, les persones interessades no obligades a relacionar-se electrònicament que ho sol·licitin.
- Facilitar l'accés a la seu electrònica i al tauler electrònic.
- En qualitat d'Entitat de Registre col·laboradora de CatCert rebre les sol·licituds i emetre certificats digitals idCAT a les persones interessades.

4. Estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació.

- En resposta a la petició expressa de la persona interessada, donar data de la cita prèvia, com a màxim, en el termini de 48 hores des de la sol·licitud.
- Garantir que el temps d'espera de mitjana de les persones usuàries del servei, des de la seva arribada a l'Oficina fins que se'ls atén, no supera els 15 minuts, sempre que no coincideixi amb campanyes específiques en que aquest termini es podrà veure afectat.
- Garantir que el temps d'espera de mitjana de les persones amb cita prèvia, no supera els 5 minuts des de l'hora concertada.
- Derivar les sol·licituds i d'altra documentació rebuda en qualitat de Finestreta Única a l'organisme competent en el termini màxim de 48 hores.
- Assolir una valoració del servei igual o superior a 8 sobre 10 punts del 75% dels usuaris.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afectin al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat i drets declarats en aquesta carta. La durada de la suspensió no es podrà estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a reparar les afectacions ocasionades.

5. Condicions d'accés al servei

Aquest és un servei directe adreçat a la ciutadania.

La presentació de documentació adreçada a altres administracions públiques s'haurà de fer, preferentment, amb cita prèvia.

6. Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta Carta de serveis, s'analitzaran les causes de l'incompliment i es posaran en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i els recursos disponibles.

S'enviarà un escrit d'explicació i disculpa on també s'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

7. Els drets i deures dels usuaris

Drets:

- Escollir el canal de relació amb el Consell Comarcal del Maresme.
- Rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- Obtenir respostes fàcils, entenedores i ràpides a les sol·licituds formulades.
- Ser tractats amb respecte i deferència pel personal del Consell Comarcal del Maresme.
- Rebre assistència en l'ús dels mitjans electrònics
- Confidencialitat i protecció de les seves dades personals i de la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels expedients
- Efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.

Deures:

- Identificar-se en les relacions administratives.
- Facilitar al Consell, informació veraç, completa i adequada als fins per als quals sigui requerida.
- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar les normes i protocols del servei.
- Custodiar la documentació original aportada en els tràmits com a còpia.

8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

Aquest servei és gratuït

9. La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments

Les persones usuàries del servei poden presentar les seves queixes o suggeriments per mitjà de la [Seu electrònica del Consell Comarcal](#), concretament a través del tràmit de "Queixes i suggeriments"

Les propostes de millora del serveis també es poden comunicar per mitjà del portal de Participa 311 del Consell Comarcal del Maresme.

10. Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

Per tal de d'obtenir més informació consultar la seu electrònica del Consell Comarcal i el [catàleg de tràmits i serveis](#)

11. Normativa de referència:

- [Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.](#)
- [Llei 39/2015 \(LPACAP\), d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.](#)
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Ordenança reguladora de l'administració electrònica del Consell Comarcal del Maresme.](#)

12. Quan es pot demanar?

Qualsevol dia laborable, de dilluns a divendres, excepte dies festius, de 9:00h a 14:00h.

13. Com es pot demanar?

- **Presencialment** a Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró
- **Telefònicament:** Telèfon: 93 741 16 16
- També es pot demanar **cita prèvia:**
 - Telefònicament: 93 741 16 16
 - Electrònicament: Mitjançant el formulari disponible a la Seu Electrònica

Carta de serveis

Serveis electrònics

1. Organització del servei

El fet que l'activitat administrativa del Consell Comarcal es porti a terme electrònicament, juntament amb el mandat legal de facilitar accés a la informació pública de manera proactiva ha donat lloc a diversos serveis electrònics adreçats a la ciutadania en general i a les persones interessades en particular.

Aquesta carta de serveis electrònics té com a objectiu facilitar la relació per mitjans electrònics amb el Consell Comarcal, així com l'accés a la seva informació, serveis i activitats.

L'accés al Consell Comarcal per mitjans electrònics es pot fer a partir de tres entorns web diferenciats i interrelacionats, aquests són:

- **El portal web institucional del Consell Comarcal** – www.ccmaresme.cat

El portal web és un conjunt de pàgines web agrupades sota el domini d'Internet del Consell Comarcal que pretén informar a la ciutadania de la seva activitat, així com donar accés de manera agrupada i ordenada a la informació sobre el desenvolupament de les competències del Consell Comarcal i la seva gestió.

A més des del portal web, es posen a l'abast de la ciutadania altres portals com ara la seu electrònica o el portal de transparència.

- **La seu electrònica del Consell Comarcal** – www.seu.ccmargesme.cat

La seu electrònica és el punt d'accés electrònic únic, segur, gratuït i permanent que el Consell Comarcal del Maresme posa a la disposició de les persones interessades per a realitzar actuacions i procediments administratius que requereixin autenticació dels ciutadans o de l'Administració en la seva relació amb ells per mitjans telemàtics. També ofereix accés a altres serveis electrònics i informació d'interès en un entorn segur i verificat.

- **El portal de transparència** - <https://www.seu-e.cat/ca/web/ccmargesme/govern-obert-i-transparencia>

El portal de transparència és l'instrument bàsic i general de gestió de dades i documents públics per a donar compliment i efectivitat a les obligacions de transparència establertes per la Llei per facilitar l'accés a la ciutadania a la informació i documentació generada o derivada de l'activitat del Consell Comarcal.

2. Identificació dels responsables de la gestió

Àrea de Governança, Transparència i Serveis Interns.

Conselleria delegada de Governança, Serveis Interns i Recursos Humans.

Responsable tècnic: La Gerència del Consell Comarcal

Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró

Adreça electrònica: maresme@ccmargesme.cat

Telèfon: 93 741 16 16

3. Relació dels serveis que es presten

La seu electrònica ofereix accés a diversos tipus de serveis, des de serveis que permeten dur a terme tràmits electrònics, o accedir a informació personalitzada, fins a serveis d'informació de caràcter i d'interès general.

Serveis de tramitació telemàtica:

- Catàleg de tràmits i de serveis: A més de facilitar informació sobre cadascun dels tràmits o serveis, permet tramitar electrònicament la corresponent sol·licitud i presentar-la al registre electrònic.
- Serveis telemàtics: Són aquelles comunicacions que no comporten l'inici d'un expedient administratiu, com ara les sol·licituds de cita prèvia, les inscripcions a cursos, tallers o jornades, etc.
- Servei de notificació electrònica
- Bústia ètica o canal de denúncies
- Registre d'apoderaments o de representació

Serveis de seguretat tècnica i jurídica

- Interrupcions previstes i incidències en el servei.
- Data i hora oficial de la Seu: Aquest és un element de seguretat jurídica que garanteix la data i hora del registre electrònic, així com de les notificacions electròniques, que es regiran a l'efecte de còmput de terminis per la data i hora oficial de la seu electrònica d'accés.
- Calendari de dies declarats oficialment com a inhàbils per a l'any en curs.

- Serveis d'identificació i verificació:
 - Verificació del certificat de la Seu
 - Certificats digitals emprats i admesos a la Seu electrònica
 - Validació de documents: Mitjançant la comprovació del CSV (Codi Segur de Verificació) que consta en els documents emesos pel Consell es pot verificar la seva autenticitat i integritat d'un document en paper, comparant-lo amb el document electrònic original.
- Registre de publicacions: Permet generar evidències electròniques en relació amb la publicació i disponibilitat dels continguts de la Seu.

Informació personalitzada

- Carpeta ciutadana

Serveis d'informació general

- Catàleg de dades i documents interoperables
- Models de sol·licituds i formularis
- Portal de transparència
- Oferta pública d'ocupació
- Tauler electrònic del Consell Comarcal
- Butlletins oficials: Enllaç als principals butlletins i diaris oficials
- Perfil del contractant

Portal de transparència: Mitjançant aquest portal es dona compliment a allò que estableix la Llei de Transparència en relació a la publicitat activa. La informació, dades i documents que es publiquen s'estructuren a partir dels següents apartats:

- Informació institucional i organitzativa
- Gestió econòmica
- Acció de govern i normativa
- Contractes, convenis i subvencions
- Catàleg de serveis i tràmits
- Participació

4. Estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació.

- Disponibilitat anual de la seu electrònica d'un 99%
- Disponibilitat anual dels tràmits i registre electrònic d'un 99%.
- Comunicació del 90% de les aturades programades del servei amb una antelació mínima de 24 hores.
- Assolir una valoració del servei igual o superior a 8 sobre 10 punts del 75% dels usuaris.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afectin al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat i drets declarats en aquesta carta. La durada de la suspensió no es podrà estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a reparar les afectacions ocasionades.

5. Condicions d'accés al servei

Per a poder utilitzar la Seu electrònica i els serveis que ofereix, cal tenir instal·lat un navegador, com per exemple Google Chrome o Mozilla i el Certificat Arrel facilitat per CatCert (veure Identitat digital i signatura electrònica)

La seu electrònica funciona correctament amb sistemes operatius com Microsoft Windows 2000, XP, Vista i 7; Linux (kernel 2.4 i posteriors) i Mac OS X 10.4.x. Cal tenir en compte que tots han de disposar de la JRE 1.5 (i del plug-in de Java).

El web està optimitzat per funcionar amb Internet Explorer 7 i superiors i Firefox 3 i superiors, sempre que tinguin suport https, Javascript i galetes (activades).

L'accés al portal de tràmits i a la carpeta ciutadana funciona amb l'IdCat, l'IdCat-mòbil, el DNIE i a més a més s'admeten els certificats emesos per les entitats reconegudes per CATCert, com ara:

- Autoridad de Certificación de la Abogacía (AC Abogacía)
- Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV)
- Agencia Notarial de Certificación (ANCert)
- Asociación Nacional de Fabricantes - Autoridad de Certificación (ANF)
- Camerfima - Certificados Camerales
- Ceres Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT - RCM)
- Dirección General de Policía
- Firmaprofesional
- HealthSign
- Intercambio Electrónico de Datos y Comunicaciones, SL (AC EDICOM)
- Izenpe
- Netfocus
- AC Organización Médica Colegial de España (OMC)

En tot cas, tenint en compte l'actual evolució tecnològica, els requisits tècnics específics s'aniran actualitzat en el corresponent apartat de la Seu Electrònica.

6. Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta Carta de serveis, s'analitzaran les causes de l'incompliment i es posaran en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i els recursos disponibles.

S'enviarà un escrit d'explicació i disculpa on també s'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

7. Els drets i deures dels usuaris

Drets:

- Escollir el canal de relació amb el Consell Comarcal del Maresme.
- Rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels expedients

- Rebre assistència en l'ús dels mitjans electrònics
- A l'ampliació dels terminis que siguin d'aplicació quan es produeixi una incidència tècnica o quan com a conseqüència d'un ciberincident els serveis i sistemes utilitzats per a la tramitació dels procediments i l'exercici dels drets de les persones interessades es vegin afectats.
- Confidencialitat i protecció de les seves dades personals i a la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades, especialment el dret que la informació personal lliurada no pugui ser destinada a cap altra finalitat.
- Efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.

Deures:

- Identificar-se en les relacions amb el Consell.
- Facilitar al Consell, informació veraç, completa i adequada per la finalitat per a la qual sigui requerida.
- Custodiar la documentació original aportada en els tràmits com a còpia.
- Respectar les normes i protocols del servei.
- Respectar les condicions d'ús de la informació difosa.

8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

Aquest servei és gratuït

9. La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments

Les persones usuàries del servei poden presentar les seves queixes o suggeriments per mitjà de la [Seu electrònica del Consell Comarcal](#), concretament a través del tràmit de "Queixes i suggeriments"

Les propostes de millora del serveis també es poden comunicar per mitjà del portal de Participa 311 del Consell Comarcal del Maresme.

10. Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

Podem ampliar la informació a la pàgina institucional i a la seu electrònica del Consell Comarcal.

11. Normativa de referència:

- [Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica](#)
- [Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança](#)
- [Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.](#)
- [Llei 39/2015 \(LPACAP\), d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.](#)

- [Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.](#)
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Ordenança reguladora de l'administració electrònica del Consell Comarcal del Maresme.](#)

12. Quan es pot demanar?

Les 24 hores dels 365 dies de l'any

13. Com es pot demanar?

Els serveis electrònics són de lliure accés

Mataró, 19 de febrer de 2025

El gerent

Jordi Marqueño Bassols