

**SERVEIS EN LÍNIA DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA**

ABRIL / JUNY 2003



Generalitat de Catalunya
Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació
Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació

**Observatori de la Societat de la Informació
Juliol 2003**

ÍNDIX

1.	Introducció	2
2.	Serveis en línia de la Generalitat de Catalunya	4
3.	Serveis en línia dels departaments.....	8
3.1	Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca	8
3.2	Departament de Benestar i Família	10
3.3	Departament de Cultura	12
3.4	Departament d'Economia i Finances.....	14
3.5	Departament d'Ensenyament.....	15
3.6	Departament de Governació i Relacions Institucionals.....	17
3.7	Departament de Justícia i Interior.....	18
3.8	Departament de Medi Ambient.....	20
3.9	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	22
3.10	Departament de Presidència	24
3.11	Departament de Sanitat i Seguretat Social.....	26
3.12	Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme	28
3.13	Departament d'Universitats Recerca i Societat de la Informació.....	30
	Annex I: Taules de serveis en línia dels departaments.....	32
	Annex II: Llistats de serveis en línia dels departaments	36

1. Introducció

Actualment s'estan fent esforços importants per oferir a través de la Xarxa molts dels serveis que l'administració ofereix als ciutadans, empreses i altres organismes. Per aquest motiu s'ha volgut analitzar la situació dels serveis que ofereix de la Generalitat de Catalunya a través d'Internet.

Aquest estudi s'emmarca dins de les directrius que ha donat la Comissió Europea per a l'estudi de l'eGovernment.¹ Un dels indicadors proposats per a aquest anàlisi és el percentatge de serveis bàsics que es poden fer en línia. En aquest informe s'han analitzat tots els serveis (no només els definits com a "bàsics" per la CE) que ofereix la Generalitat seguint les definicions europees.

Paràmetres a mesurar

D'acord amb les definicions i la metodologia europea cada servei es pot classificar segons tres criteris:

1. Nivell d'interacció	Nivell 1: informació en línia dels serveis públics Nivell 2: interacció en una direcció (descàrrega de formularis) Nivell 3: interacció en dues direccions (retorn i processat de formularis) Nivell 4: transacció complerta (pagament i/o presa de decisions)
2. Públic objectiu	Ciutadans Empreses, fundacions, associacions, etc.
3. Tipus de servei	Impostos: serveis on l'administració rep diners dels ciutadans, empreses o altres organismes (taxes i contribucions). Registre: serveis relacionats amb enregistrar dades d'objectes o persones com a resultats d'una obligació administrativa. Retorn: serveis donats a ciutadans, empreses o altres organismes com a retorn de les taxes i contribucions (benestar social, educació, sanitat, servei de col·locació, etc.). Permisos i llicències: documents atorgats per òrgans governamentals donant permís per construir una casa, iniciar una empresa, etc.

¹ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/egov/index_en.htm

Fonts d'informació

Actualment es pot accedir als serveis en línia que ofereix la Generalitat des de tres llocs web diferents:

- Web de cada Departament (www.gencat.net)
- Sistema d'Atenció Ciutadana (www.gencat.net/sac)
- Administració Oberta de Catalunya (www.cat365.net)

D'una banda, cada Departament ofereix informació i dona accés als seus serveis. Així doncs, la major part dels serveis es poden trobar a les 13 webs departamentals i a les dels organismes relacionats.

D'altra banda, donat que la tendència actual és oferir un únic punt d'accés al ciutadà on pugui trobar tota la informació i els serveis de l'administració, molts d'aquests serveis s'estan traslladant a la web de l'Administració Oberta de Catalunya.

I finalment, el SAC com a ens que dona informació al ciutadà té disponible a la seva web els formularis i enllaços als serveis en línia.

Metodologia

Per a la realització d'aquest estudi s'han seguit tres passos:

1. Anàlisi de les webs dels departaments

La primera tasca va consistir en analitzar de forma exhaustiva les webs de cada Departament (incloent organismes associats) per crear un primer llistat de serveis en línia. En aquest llistat també es classificava el servei segons el nivell, públic objectiu i tipus.

2. Contactes amb el SAC i la AOC

Donat que hi ha serveis que no estan a les webs dels departaments sinó que estan directament al SAC o a l'AOC, es van mantenir contactes amb aquests dos ens per completar la llista de serveis en línia i es van analitzar les seves webs.

3. Validació per part dels departaments

Un cop finalitzada la fase de recollida d'informació, els departaments van validar i completar la llista de serveis de forma que es va obtenir una llista definitiva.

Aquest anàlisi es va fer entre **abril i juny de 2003**. Donat que cada dia s'estan oferint nous serveis a través de la Xarxa, els valors presentats a continuació poden haver variat.

2. Serveis en línia de la Generalitat de Catalunya

El nombre total de serveis en línia de nivell 2, 3 i 4 a la Generalitat de Catalunya és de 1.421. La majoria d'aquests serveis són de nivell 2, és a dir que l'organisme responsable té publicat a Internet el formulari corresponent al servei. A més, hi ha 88 serveis en els que el formulari es pot retornar a través de la Xarxa i, finalment, hi ha 36 serveis més que es poden fer totalment en línia sense necessitat de fer cap gestió presencialment.

NOMBRE DE SERVEIS EN LÍNIA A LA GENERALITAT	
NIVELL	NOMBRE
Interacció en una direcció - Nivell 2	1.297
Interacció en dues direccions - Nivell 3	88
Transacció complerta - Nivell 4	36
Total (nivells 2, 3 i 4)	1.421

Cal aclarir que tots els serveis que ofereix la Generalitat estan com a mínim a nivell 1, és a dir que estan presents a la web a nivell d'informació.

La taula de la pàgina següent mostra quants serveis hi ha per a cada Departament separats per nivells. Es pot observar que els departaments amb un nombre més elevat de serveis en línia són:

- Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme (365)
- Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca (275)
- Departament de Medi Ambient (170)
- Departament de Cultura (148)

La resta de departaments ofereixen entre 27 i 87 serveis en línia.

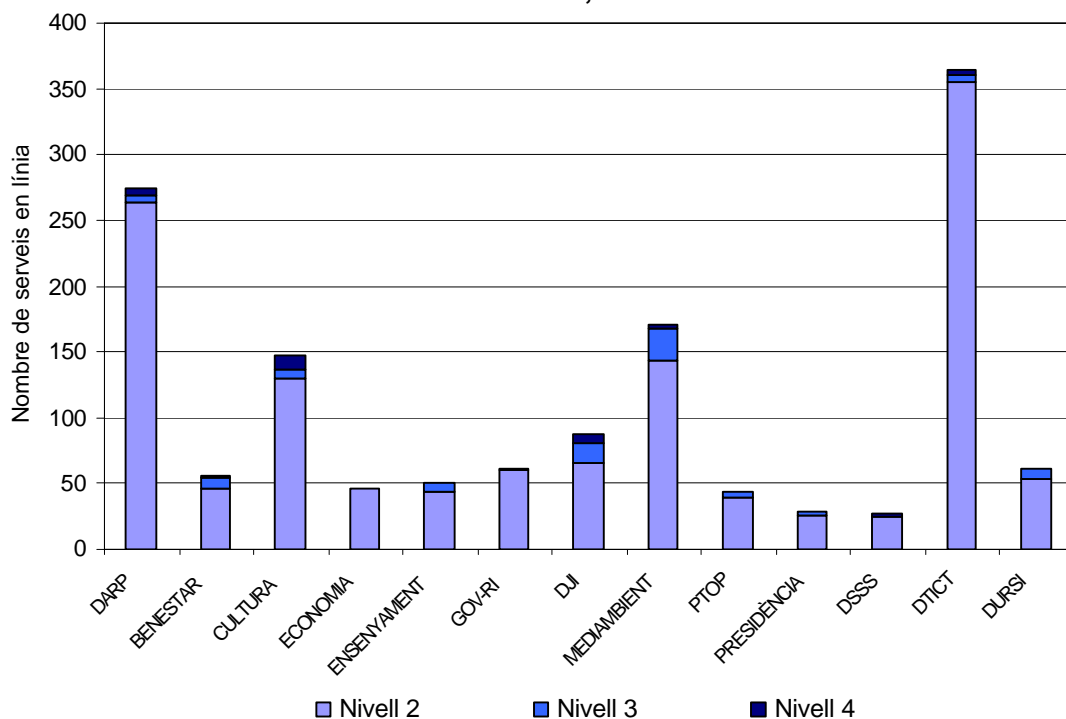
Analitzant amb més detall els serveis de nivell 3 i 4 es pot afirmar que els departaments amb més serveis interactius són:

- Departament de Medi Ambient (26)
- Departament de Justícia i Interior (22)
- Departament de Cultura (18)
- Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca (12)

NOMBRE DE SERVEIS EN LÍNIA ALS DEPARTAMENTS				
DEPARTAMENTS	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 4	TOTAL
Agricultura, Ramaderia i Pesca	263	6	6	275
Benestar i Família	47	7	2	56
Cultura	130	7	11	148
Economia i Finances	46	1		47
Ensenyament	44	6		50
Governació i Relacions Institucionals	60	1	1	62
Justícia i Interior	65	16	6	87
Medi Ambient	144	24	2	170
Política Territorial i Obres Públiques	40	4		44
Presidència	26	3		29
Sanitat i Seguretat Social	24		3	27
Treball, Indústria, Comerç i Turisme	355	5	5	365
Universitats Recerca i SI	53	8		61
Total	1.297	88	36	1.421

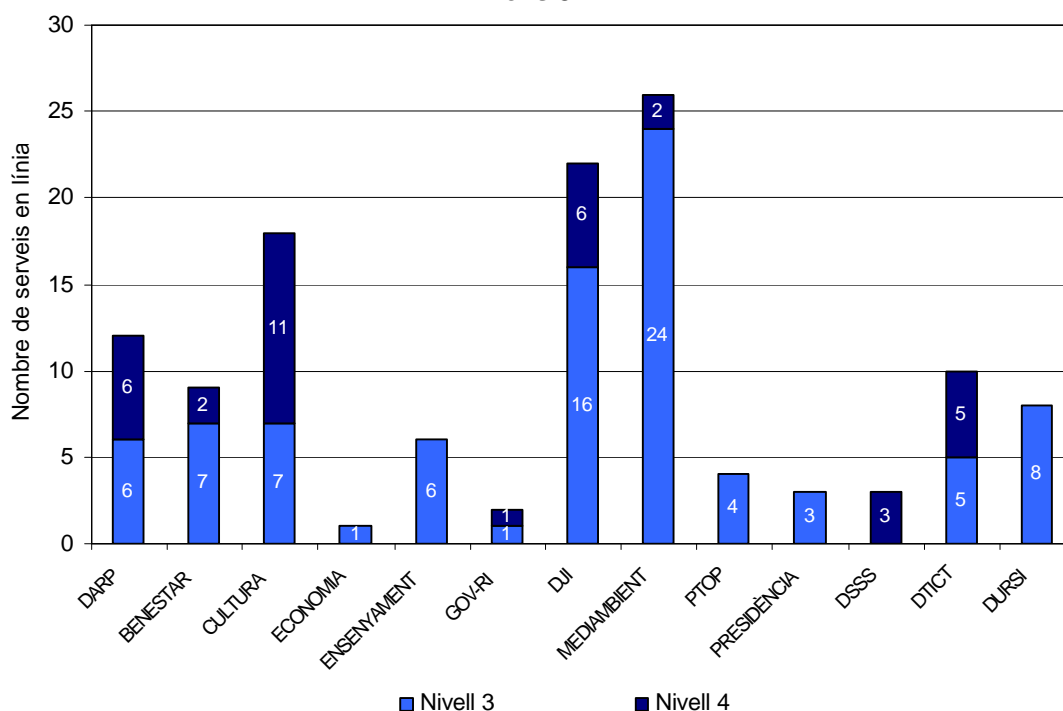
La gràfica 1 mostra el total de serveis de nivells 2, 3 i 4 per cada Departament i la gràfica 2 mostra més en detall els serveis de nivell 3 i 4 (el 8,7% del total).

**Serveis en línia als departaments de la Generalitat de Catalunya
Nivells 2, 3 i 4**



Gràfic 1

Serveis en línia als departaments de la Generalitat de Catalunya Nivells 3 i 4

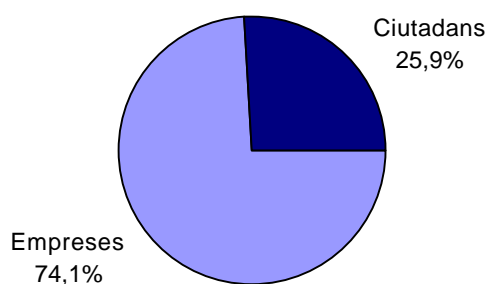


Gràfic 2

Dels 1.421 serveis analitzats, tres quarts parts són per a empreses o altres organismes (74,1%) i la resta per a ciutadans (25,9%).

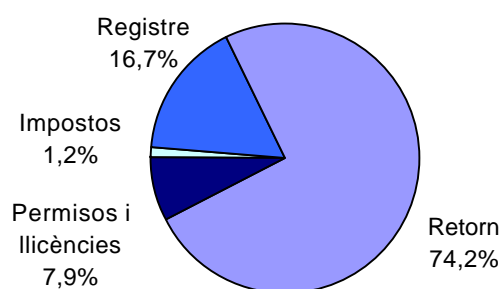
Per tipus de servei, el 74,2% són serveis donats a ciutadans, empreses o altres organismes com a retorn de les taxes i contribucions (benestar social, educació, sanitat, servei de col·locació, etc.), un 16,7% són serveis relacionats amb registre, un 7,9% són permisos i llicències i un 1,2% són impostos (taxes, contribucions, etc.).

Serveis en línia segons el públic objectiu



Gràfic 3

Serveis en línia segons el tipus de servei



Gràfic 4

Tal com s'ha comentat a la introducció, l'accés a aquests serveis es pot fer des de tres llocs diferents: la web de l'AOC, la web del SAC o la web del propi Departament. La taula següent mostra un resum del nombre de serveis que són accessibles des de cada ubicació tenint en compte que, evidentment, hi ha serveis que són accessibles des de més d'una web.

LOCALITZACIÓ DELS SERVEIS NIVELL 3 i 4				
NIVELL	AOC	SAC	WEB	TOTAL
Nivell 3	43	30	50	88
Nivell 4	28	14	9	36
Total	71	44	59	124

A setembre de 2003, tres mesos després de tancar el treball de recopilació d'informació per aquest estudi, les dades de la AOC/CAT365 són:

- 78 serveis integrats de nivell 3 i 4
- Més de 225.000 tràmits realitzats
- Més de 30.000 usuaris registrats
- Més de 107.000 sol·licituds d'informació entre administracions públiques (la qual cosa elimina la presentació presencial de certificats per part del ciutadà)

3. Serveis en línia dels departaments

A continuació es presenta per a cada Departament de la Generalitat de Catalunya la informació següent:

- Web del Departament i organismes associats.
- Taula amb el nombre de serveis classificats per nivells, tipus i públic objectiu.
- Llista amb alguns exemples de serveis a nivell 2.
- Llista completa dels serveis en línia a nivell 3 i 4.

3.1 Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca

El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca ofereix un total de 275 serveis en línia. D'aquests, 6 són de nivell 3 i 6 més de nivell 4. Els serveis de nivell 2, majoritàriament per empreses o altres organismes, són serveis relacionats amb ajuts, impresos, registre, etc. En canvi els serveis de nivells 3 i 4 estan més destinats als ciutadans (sobretot per temes de formació) tot i que també n'hi ha per empreses (declaració única agrària, gestió de dejeccions i fertilitzants, etc.).

Web del Departament i organismes associats

Departament

www.gencat.net/darp

Ruralcat

www.ruralcat.net

Institut Català de Crèdit Agrari

www.icca.es

Institut de Recerca i Tecnologies Agroalimentàries

www.irta.es

Regs de Catalunya, S.A.

www.regsa.es

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		263	6	6
Públic objectiu	Empreses	246	1	3
	Ciutadans	17	5	3
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	25	1	1
	Retorn	236	4	5
	Permisos i llicències	2	1	

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Ajut per a l'adquisició de màquines i equips agrícoles que incorporen noves tecnologies
- Comprovació del rendiment lleter oficial del bestiar (Nuclis control lleter)
- Ajuts per al foment de l'artesania alimentària a Catalunya
- Pla de concentració i modernització de les cooperatives i altres entitats associatives agràries de Catalunya. Campanya 2001-2006
- Actuacions per al desenvolupament del medi rural
- Sol·licitud d'inscripció en el registre de proveïdors de material vegetal

- Sol·licitud per al carnet de manipuladors de productes fitosanitaris
- Comunicat de celebracions de concentracions d'animals vius
- Descàrrega de l'imprès de presentació de candidatura al Premi a la Innovació Tecnològica Agrària
- Grups de gestió per a la millora de la gestió de les explotacions ramaderes

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Llicència de pesca recreativa - Llicències de pesca recreativa	3	1	1	1	C-PL (1287)
Transferència de fitxers per a la declaració única agrària (DUN) i pels plans de reestructuració i reconversió de la vinya (PRV)	4	0	0	1	B-RT (1200)
Subscripció a la revista "Catalunya rural i agrària"	3	0	0	1	C-RT (1163)
Descarrega de documentació DUN 2003	3	0	0	1	B-RT (765)
Gestió de dejeccions ramaderes i fertilitzants nitrogenats	3	0	0	1	B-RT (1240)
Matricula del curs d'aplicadors de productes fitosanitaris, nivell bàsic	3	0	0	1	C-RG (1286)
Matricula de cursos de Ruralcat	3	0	0	1	C-RT (766)
Preinscripció de cursos de Ruralcat	4	0	0	1	C-RT (1298)
Petició de certificats de l'Escola de Capacitació Agrària dels Pirineus	3	0	0	1	C-RT (767)
Formulari de sol·licitud d'informació a Prodeca	4	0	0	1	B-RT (1299)
Inscripció en cursos de l'Escola de Capacitació Agrària de l'Empordà	4	0	0	1	C-RG (1300)
Petició d'informació de l'Escola de Capacitació Agrària de Tàrraga	4	0	0	1	C-RT (1301)

3.2 Departament de Benestar i Família

El Departament de Benestar i Família disposa de 56 tràmits en línia. Més de la meitat d'aquests estan destinats als ciutadans (32), incloent tots els serveis de nivell 3 i 4 que ofereix el departament (9). Aquests serveis són ajuts a gent gran, a famílies i a persones amb disminució, tràmits d'adopció, habitatge social, etc. Pel que fa als 24 serveis d'empreses o altres organismes, en general, estan relacionats amb subvencions a entitats, temes de voluntariat, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament
Portal Social.net

www.gencat.net/benestar
www.portalsocial.net

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		47	7	2
Públic objectiu	Empreses	24		
	Ciutadans	23	7	2
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	5	2	
	Retorn	38	5	2
	Permisos i llicències	4		

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Programa de vacances per a matrimonis que han complert cinquanta anys de matrimoni (Noces d'Or). Imprès de sol·licitud
- Habitatges de Protecció Oficial de promoció pública. Imprès de sol·licitud
- Convocatòria d'ajuts a les famílies amb infants menors de 3 anys i per a famílies nombroses amb infants menors de 6 anys. Imprès de sol·licitud de l'ajut a famílies
- Reconeixement del grau de disminució. Sol·licitud de reconeixement del grau de disminució
- Subvencions per a la supressió de barreres arquitectòniques. Imprès de sol·licitud
- Subvencions per a entitats dins el programa de suport a les famílies. Imprès de sol·licitud
- Programa d'ajuts d'urgència social. Imprès de Sol·licitud
- Procediment per adoptar un infant. Model de sol·licitud per a menors amb necessitats especials
- Adopció d'infants d'altres països. Model de sol·licitud

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Convocatòria d'ajuts a les famílies amb infants menors de 3 anys i per a famílies nombroses amb infants menors de 6 anys	3	1	1	1	C-RT (686)
Confirmació de la presol·licitud de l'ajut a totes les famílies amb infants menors de 3 anys i menors de 6 si són família nombrosa	4	1	0	0	C-RT (3033)
Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució – Convocatòria d'ajudes per a l'autonomia personal i la comunicació	3	1	1	1	C-RT (694)
Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució - Convocatòria d'ajudes per a mobilitat i transport	3	1	1	1	C-RT (693)
Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució – Convocatòria d'ajudes per a serveis	3	1	1	1	C-RT (692)
Bústia de consultes del programa d'ajudes a persones amb disminució	4	1	0	0	C-RT (3032)
Programa d'ajuts personalitzats a l'allotjament - Convocatòria d'ajuts personalitzats a l'allotjament 2003	3	1	1	0	C-RT (3031)
Obtenció del títol de família nombrosa	3	1	1	1	C-RG (685)
Renovació del títol de família nombrosa	3	1	0	0	C-RG (3034)

3.3 Departament de Cultura

El Departament de Cultura té 148 serveis a Internet. La major part dels serveis en línia són de nivell 2 i gran part d'aquests són per empreses o altres organismes, majoritàriament sol·licituds de subvencions i tràmits de registre (d'empreses audiovisuals, de la propietat intel·lectual, d'entitats esportives, etc.). Els serveis de nivell 3 i 4 estan destinats principalment als ciutadans i estan relacionats amb inscripcions a proves de català, registre de professors, carnet de biblioteques públiques, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament cultura.gencat.net

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		130	7	11
Públic objectiu	Empreses	78		2
	Ciutadans	52	7	9
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	45	3	4
	Retorn	66	4	6
	Permisos i llicències	19		1

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Sol·licitud de participació en el concurs de canvi de destinació de personal laboral fix
- Sol·licitud de consulta d'una memòria arqueològica
- Sol·licitud de préstec d'equipament museogràfic i de conservació preventiva
- Sol·licitud de beca per a la realització de pràctiques relacionades amb els diversos processos de la restauració de béns culturals mobles - Any 2003
- Sol·licitud d'inscripció al Registre de la Propietat Intel·lectual
- Llengua i Ús. Revista Tècnica de Política Lingüística. Butlleta de subscripció
- Sol·licitud de subvenció per a l'exhibició comercial de llargmetratges doblats o subtitulats en llengua catalana
- Sol·licitud de subvenció per a la dotació d'infraestructura a companyies de dansa i teatre professionals
- Sol·licitud de subvenció a la distribució en versió catalana de llargmetratges produïts per productores independents establertes a Catalunya
- Sol·licitud de subvenció per a entitats sense finalitat de lucre i ens locals per activitats de cultura popular i tradicional

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Sol·licitud de registre de centres de català per a adults a la base de dades de serveis i professionals de la llengua	4	1	1	0	B-RG (3043)
Sol·licitud de registre de professionals a la base de dades de serveis i professionals de la llengua	4	1	1	0	C-RG (3044)
Sol·licitud de registre de professors/es de català per a adults a la base de dades de serveis i professionals de la llengua	4	1	1	0	C-RG (3045)
Sol·licitud de registre d'empreses a la base de dades de serveis i professionals de la llengua	4	1	1	0	B-RG (3046)
Consultes personalitzades de dubtes lingüístics i de serveis i professionals de la llengua	4	1	1	0	C-RT (3047)
Canvi de data de realització de la prova de català	3	0	1	0	C-RT (5004)
Exempcions de pagament de les taxes d'inscripció a les proves de català	3	0	1	0	C-RT (5005)
Preinscripció a les proves de català	3	1	1	0	C-RG (3048)
Proves per a l'obtenció dels certificats de llengua catalana 2003: primera convocatòria (maig-juny)	3	0	1	0	C-RG (5006)
Sol·licitud de revisió d'exàmens dels certificats de català	4	1	1	0	C-RT (3049)
Constància de la forma normativament correcta en català o aranès dels noms i cognoms	3	0	1	0	C-RT (5007)
Sol·licitud del certificat que acredita l'adequació de la grafia normativament correcta d'un nom o un cognom	4	1	1	0	C-RT (3050)
Sol·licitud de reserva de documents de les biblioteques públiques	4	1	1	0	C-RT (3051)
Sol·licitud del carnet d'usuari/ària de les biblioteques públiques	4	1	1	0	C-PL (3052)
Sol·licitud de nomenament de traductor o intèrpret jurat	3	1	0	0	C-RG (3053)
Sol·licitud de préstec bibliotecari	3	1	0	0	C-RT (3054)
Sol·licitud d'informació bibliogràfica	4	1	0	0	C-RT (3055)
Sol·licitud d'informació per a la reserva d'activitats a museus	4	1	0	0	C-RT (3056)

3.4 Departament d'Economia i Finances

El Departament d'Economia i Finances té 47 serveis en línia, gairebé tots de nivell 2. Cal destacar que aquest departament té 16 serveis relacionats amb impostos tant per a ciutadans com per a empreses o altres organismes. La resta de serveis estan relacionats amb els sectors assegurador, certificats tributaris, tresoreria, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament	www.gencat.net/economia
Institut Català de Finances	www.icfinances.com
Institut Català del Crèdit Agrari	www.icca.es
Avalis de Catalunya, SGR	www.avalis-sgr.com
Institut d'Estadística de Catalunya	www.idescat.es

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		46	1	
Públic objectiu	Empreses	27	1	
	Ciutadans	19		
Tipus de servei	Impostos	16		
	Registre	4		
	Retorn	26	1	
	Permisos i llicències			

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Impost sobre grans establiments comercials. Declaració de dades
- Document d'ingrés a la Tresoreria
- Centre Català d'Artesania. Línia de bonificació. Imprès de sol·licitud (crèdit plus)
- Comunicació de dades per al càlcul de l'IRPF
- Certificat tributari per a subvencions
- Gravamen de protecció civil. Model d'autoliquidació
- Modalitats de pagaments a creditors. Sol·licitud de transferència banca
- Finances i dipòsits. Document de constitució de garantia

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Aplicació informàtica per a la presentació d'ofertes	3	0	0	1	B-RT (425)

3.5 Departament d'Ensenyament

El Departament d'Ensenyament ofereix 50 serveis per Internet, 6 d'ells de nivell 3. Aquest departament té 34 serveis destinats als ciutadans, el doble que a centres educatius i empreses. Els serveis destinats als ciutadans estan relacionats amb preinscripció, matriculació, proves d'accés, beques, etc. i els destinats a empreses i centres estan relacionats amb subvencions i gestió académico-administrativa.

Web del Departament i organismes associats

Departament www.gencat.net/ense
Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya www.xtec.es
Edu365.com www.edu365.com

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		44	6	
Públic objectiu	Empreses	14	2	
	Ciutadans	30	4	
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	11	6	
	Retorn	27		
	Permisos i llicències	6		

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Biblioteca digital. Llicències d'estudis retribuïdes
- Sol·licitud de realització de la prova d'accés als cicles formatius de grau mitjà de Formació Professional
- Sol·licitud d'exempció de la formació en centres de treball
- Sol·licitud de realització de la prova específica d'accés als ensenyaments de règim especial de tècnic d'esport
- Quadern d'orientació professional. Full de respostes
- Sol·licitud de tramesa extraordinària de llibres d'escolaritat
- Professorat. Borsa d'interins
- Sol·licitud de preinscripció a escoles oficials d'idiomes. Curs 2003-2004
- Sol·licitud de subvenció per a la realització d'escoles d'estiu. Any 2003

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Proves per obtenir el certificat de cicle elemental i el certificat d'aptitud a les escoles oficials d'idiomes	4	1	1	0	C-RG (3027)
Prova d'accés als cicles formatius de formació professional específica	3	1	0	1	C-RG (513)
Consulta de resultats de preinscripció	3	0	0	1	C-RG (469)
Accedir a la gestió de la preinscripció.	3	0	0	1	C-RG (475)
Full de recollida i processament de dades per educació primària i secundària	3	0	0	1	B-RG (514)
Formulari en línia per trametre al departament d'ensenyament per educació primària i secundària	3	0	0	1	B-RG (515)

3.6 Departament de Governació i Relacions Institucionals

El Departament de Governació i Relacions Institucionals té 62 serveis en línia, gairebé tots de nivell 2. Aproximadament una tercera part estan destinats a ciutadans i la resta a empreses i altres organismes. La gran majoria d'aquest serveis els troben en l'apartat de "En línia" i "Aula virtual" de la plana web del departament i són models de documents i expedients administratius, impresos i sol·licituds.

Web del Departament i organismes associats

Departament www.gencat.net/governacio-ri

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		60	1	1
Públic objectiu	Empreses	39		
	Ciutadans	21	1	1
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	10		
	Retorn	35	1	1
	Permisos i llicències	15		

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Certificat de seguretat i salut laboral en obres de construcció
- Model 3 Informe d'existència dels elements necessaris per executar les obres amb normalitat
- Formulari de sol·licitud del programa Xarxa 41
- Sol·licitud de dades electorals
- Sol·licitud d'admissió a cursos per a l'Administració local de l'EAPC
- Sol·licitud de participació en concursos específics i de lliure designació
- Sol·licitud d'esmena de la informació continguda en el Registre Informàtic de Personal
- Aula Virtual. Sol·licitud d'admissió a cursos

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Administració general: convocatòries obertes i sol·licitud d'admissió de l'oferta pública de feina	4	1	1	0	C-RT (3003)
Sistema d'avisos de noves ofertes i convocatòries de l'oferta pública de feina	3	1	0	0	C-RT (3004)

3.7 Departament de Justícia i Interior

El Departament de Justícia i Interior ofereix 87 serveis a través d'Internet i 22 d'aquests són de nivell 3 o 4 (és el segon departament amb més serveis d'aquests nivells). Els serveis a nivell 2 estan repartits per igual entre empreses o altres organismes i ciutadans, tot i que els de nivell 3 i 4 són majoritàriament per a empreses. Els serveis destinats a ciutadans són majoritàriament formularis per bombers, mossos, jutges, auxiliars forestals, etc. i sol·licituds de cursos, feina, etc. D'altra banda hi ha serveis relacionats amb fundacions, associacions i federacions (creació, dissolució, comptes, etc.), màquines recreatives o d'atzar, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament www.gencat.net/dji
Mobilitat.org www.mobilitat.org

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		65	16	6
Públic objectiu	Empreses	29	15	4
	Ciutadans	36	1	2
Tipus de servei	Impostos	1		
	Registre	27	9	2
	Retorn	36	3	2
	Permisos i llicències	1	4	2

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Beques per a opositors a jutges/esses i fiscals. Sol·licitud per a participar en el programa
- Anuncis per a la provisió de places vacants d'acadèmies
- Certificat de l'associació per a la constitució d'una federació
- Inscripció de delegacions de fundacions nacionals i estrangeres
- Inscripció de la modificació dels estatuts d'una fundació
- Sol·licitud acreditació mèrits auxiliar forestal
- Sol·licitud d'avaluació psicotècnica
- Sol·licitud d'inscripció (cursos, seminaris, congressos...)
- Sol·licitud per encendre foc
- Taxa per prestar serveis i realitzar activitats de seguretat privada

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Constitució i inscripció d'una associació / federació / fundació	3	1	1	0	B-RG (3005)
Fundacions - escissió d'una fundació	3	0	1	0	B-RG (5001)
Fundacions - extinció d'una fundació	3	1	1	0	B-RG (3007)
Fundacions - fons especials d'una fundació	3	0	1	0	B-RT (5002)
Fundacions - fusió de dues fundacions	3	0	1	0	B-RG (5003)
Fundacions - patronat d'una fundació	3	1	1	0	B-RG (3010)
Fundacions - presentació dels comptes anuals	3	1	1	0	B-RT (3011)
Sancions de trànsit tramitades pel servei català de trànsit: consulta i pagament	4	1	1	0	C-RT (3012)
Certificació de dades registrals d'un col·legi professional / associació / fundació / federació	4	1	0	0	B-RG (3013)
Inscripció de canvi de domicili social d'una associació / federació	3	1	0	0	B-RG (3014)
Inscripció de la dissolució d'una associació / federació	3	1	0	0	B-RG (3015)
Inscripció de la modificació d'estatuts d'un col·legi professional / associació / federació / fundació	3	1	1	0	B-RG (3016)
Inscripció dels òrgans de govern d'una associació / federació col·legi professional	3	1	0	0	B-RG (3017)
Sistema d'avisos de noves ofertes i convocatòries de l'oferta pública de feina	4	1	0	0	C-RT (3018)
Subscripció a missatges d'avís d'incidències viàries	4	1	0	0	C-RT (3019)
Que es tinguin per presentats els comptes anuals d'una fundació	3	1	0	0	B-RG (3020)
Sol·licitud d'autorització d'emplaçament de màquines recreatives o d'atzar	4	1	0	0	B-PL (3021)
Sol·licitud d'autorització d'instal·lació de màquines en establiments hostalers	3	1	0	0	B-PL (3022)
Sol·licitud de baixa de màquines recreatives o d'atzar	3	1	0	0	B-PL (3023)
Sol·licitud de canvi de titularitat de màquines recreatives o d'atzar		1	0	0	B-PL (3024)
Sol·licitud de comunicació d'emplaçament de màquines recreatives o d'atzar	4	1	0	0	B-PL (3025)
Sol·licitud del permís d'explotació de màquines recreatives o d'atzar	3	1	0	0	B-PL (3026)

3.8 Departament de Medi Ambient

El Departament de Medi Ambient té 170 serveis en Xarxa dels que 26 són de nivell 3 i 4. És el tercer departament amb més serveis i el primer en nivell 3 i 4. La majoria dels serveis estan destinats a empreses o altres organismes (159) i estan relacionats amb informes d'avaluació ambiental, llicències, autoritzacions, declaració de residus, declaració d'ús i contaminació de l'aigua, etc. El Departament també té 11 serveis per a ciutadans i són permisos com per exemple el de caça, el de pesca i el de tinença de gossos perillosos, autoritzacions per encendre foc, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament

mediambient.gencat.net

Xarxa Associativa i del Voluntariat de Catalunya

www.xarxanet.org

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		144	24	2
Públic objectiu	Empreses	135	22	2
	Ciutadans	9	2	
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	7	5	1
	Retorn	106	7	1
	Permisos i llicències	31	12	

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Model de sol·licitud adjunt per obtenir el certificat de convalidació d'inversions destinades a la protecció del medi ambient
- Ajuts per actuacions d'incorporació de consideracions ambientals en els plans d'estudis i programes de l'ensenyament universitari de primer i de segon cicle. Model de sol·licitud
- Finançament d'inversions en els espais inclosos al Pla d'espais d'interès natural. Model de Sol·licitud
- Ajuts per fomentar la protecció dels animals de companyia. Model de sol·licitud
- Tinença de gossos potencialment perillosos. Model de sol·licitud
- Permís per a caça selectiva, model de sol·licitud
- Instàncies per a la legalització d'activitats sense avaluació verificada. Autorització i Llicència ambiental
- Acreditació d'entitats ambientals de control. Sol·licitud d'acreditació
- Eco productes i eco serveis. Model de sol·licitud
- Tràmits perquè les activitats industrials es donin d'alta. Model de sol·licitud d'alta preparat a aquest efecte (model A1)

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Autoritzacions relatives a la producció, el transport i el tractament de residus	3	0	1	0	B-RT (5000)
Declaració de residus	3	1	1	0	B-PL (3008)
Informació meteorològica - subscripcions als avisos de pronòstic de pluges	3	1	1	0	C-RT (3009)
Llicència de pesca	3	1	1	1	C-PL (1076)
Presentació de la declaració de residus industrials	4	1	0	1	B-RT (1110)
Sol·licitar el servei de la borsa activa	3	0	0	1	B-PL (123)
Alta d'entitats	3	0	0	1	B-PL (124)
Baixa d'entitats	3	0	0	1	B-PL (125)
Modificacions d'entitats	3	0	0	1	B-PL (126)
Alta de mitjans i equips	3	0	0	1	B-PL (127)
Baixa de mitjans i equips	3	0	0	1	B-PL (128)
Modificacions de mitjans i equips	3	0	0	1	B-PL (129)
Alta de productes reciclats	3	0	0	1	B-PL (130)
Baixa de productes reciclats	3	0	0	1	B-PL (131)
Modificacions de productes reciclats	3	0	0	1	B-PL (132)
Programa per avaluar el nivell de soroll	3	0	0	1	B-RT (1077)
Entrada de dades per avaluació mediambiental	3	0	0	1	B-RT (1078)
Entrada de dades per admissió de contaminants	3	0	0	1	B-RT (1079)
Sol·licitud de formularis personalitzats a la junta de residus	3	0	0	1	B-RT (1119)
Entrada de dades per ens col·laboradors a les temporades de bany de les aigües litorals	3	0	0	1	B-RG (1129)
E-duca: declaració, ús i contaminació d'aigua	4	0	0	1	B-RG (1130)
Gestió d'autocontrol d'autoritzacions d'abocament	3	0	0	1	B-RT (1156)
Gestionar el model a10 (declaració abreujada de facturació)	3	0	0	1	B-RG (1131)
Gestionar el model a11.1 i 11.2 (declaració de dades administratives i de facturació)	3	0	0	1	B-RG (1132)
Gestionar el model a30 (resum anual)	3	0	0	1	B-RG (1133)
Gestionar el model a40 (relació de rebuts impagats)	3	0	0	1	B-RG (1134)

3.9 Departament de Política Territorial i Obres Públiques

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques disposa de 44 serveis dels quals 40 són a nivell 2 i 4 a nivell 3. Els serveis estan relacionats principalment amb ajuts per adquisició i rehabilitació d'habitatges, sol·licitud cèdula d'habitabilitat, autoritzacions de transport, etc. Tot i que s'han classificat tots els serveis com a destinats als ciutadans, molts d'ells també poden ser utilitzats per empreses o altres organismes.

Web del Departament i organismes associats

Departament	www.gencat.net/ptop
Mobilitat.org	www.mobilitat.org
Administració, Promoció i Gestió, S.A.	www.adigsa.org
Pirineu Català	www.pirineus.org

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		40	4	
Públic objectiu	Empreses			
	Ciutadans	40	4	
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	8		
	Retorn	29	4	
	Permisos i llicències	3		

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Sol·licitud d'ajuts per a l'adquisició protegida d'habitatges construïts
- Sol·licitud d'ajuts per a la rehabilitació d'habitatges
- Acords de la comunitat de propietaris de les obres de rehabilitació en elements comuns de l'edifici
- Sol·licitud d'acreditació de laboratori d'assaigs de l'edificació
- Sol·licitud de cèdula d'habitabilitat de primera ocupació
- Sol·licitud d'autoritzacions de transport i d'activitats auxiliars i complementàries
- Sol·licitud de visat d'autoritzacions de transport i d'activitats auxiliars i complementàries
- Sol·licitud d'ajuts per al foment d'activitats de formació en el sector del transport per carretera
- Sol·licitud d'autorització per a la realització d'obres o activitats a les zones d'influència de carreteres

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Sol·licitud d'ajut per a la rehabilitació d'edificis	3	1	0	0	C-RT (3006)
Sol·licitud d'ajut per a la rehabilitació d'habitatges	3	1	0	0	C-RT (3028)
Sol·licitud d'ajut per a l'adquisició d'habitatges	3	1	0	0	C-RT (3029)
Sol·licitud individualitzada d'ajut per a la rehabilitació d'edificis	3	1	0	0	C-RT (3030)

3.10 Departament de Presidència

El Departament de Presidència té 29 serveis en línia, 26 de nivell 2 i 3 de nivell 3. Els 16 serveis destinats a empreses o altres organismes tenen relació amb notificació d'activitats amb infants i joves menors de 18 anys, subvencions i ajuts relacionats amb joventut i treballs de camp, etc. D'altra banda el 13 serveis que destinats a ciutadans són, per exemple, subvencions per activitats culturals, socials, etc., concursos Carnet Jove, queixes de sexisme, beques del Patronat Català pro Europa, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament www.gencat.net/presidencia

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		26	3	
Públic objectiu	Empreses	15	1	
	Ciutadans	11	2	
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	1	1	
	Retorn	25	2	
	Permisos i llicències			

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Patronat Català Pro Europa. Beques. Formulari de sol·licitud de: Eurostages
- Procediment de concessió emissores municipals de radiodifusió d'fm
- Formulari de sol·licitud de subvenció per a activitats culturals, socials, assistencials i de manteniment d'entitats 2003. Formulari per a activitats culturals i/o socials
- Formulari de sol·licitud de participació en el Programa Catalunya per a joves de casals catalans 2003. Sol·licitud de participació
- Convocatòria de subvencions adreçada a entitats privades sense ànim de lucre.
- Relació de cursos impartits per escoles d'educació en el lleure
- Sol·licitud per exposar a la Sala d'Art Jove de la Generalitat
- Sol·licitud d'inscripció al Cens general de la Secretaria General de Joventut

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Concursos turisme juvenil de Catalunya (carnet jove)	3	0	0	1	C-RT (1091)
Institut català de la dona: queixes de sexisme en la publicitat	3	0	0	1	C-RT (1096)
Notificacions d'activitats amb infants i joves menors de 18 anys	3	1	1	1	B-RG (29)

3.11 Departament de Sanitat i Seguretat Social

El Departament de Sanitat i Seguretat Social disposa de 27 serveis a Internet, la majoria són de nivell 2 però hi ha 3 que són de nivell 4. El Departament té 10 serveis relacionats amb el ciutadà (petició d'hora de visita, canvi de metge, vacunació, document de voluntats anticipades, manipulació d'aliments, etc.) i 17 serveis destinats a empreses o altres organismes (registre sanitari d'indústries i productes alimentaris, registre de centres sanitaris, tràmits relacionats amb residus sanitaris i salut ambiental, etc.).

Web del Departament i organismes associats

Departament	www.gencat.net/sanitat
Servei Català de la Salut	www.gencat.net/catsalut
Institut Català de la Salut	www.gencat.net/ics
Institut d'Estudis de la Salut	www.iesalut.es

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		24		3
Públic objectiu	Empreses	17		
	Ciutadans	7		3
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	2		
	Retorn	12		3
	Permisos i llicències	10		

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Programa per a la vacunació antimeningocòccica C conjugada
- Manual de vacunacions - 2000
- Model de sol·licitud d'inscripció inicial en el Registre sanitari d'indústries i productes alimentaris de Catalunya (RSIPAC)
- Manipuladors d'aliments. Model de sol·licitud d'autorització
- Guia per a l'obtenció de l'autorització administrativa dels centres i/o serveis sanitaris
- Model de sol·licitud de llibre de registre de control de residus sanitaris
- Model de sol·licitud de registre oficial de serveis i establiments plaguicides
- Model del document de voluntats anticipades
- Sol·licitud d'inscripció al registre de voluntats anticipades de documents atorgats en presència de testimonis.

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Demandar hora de visita al metge	4	1	0	0	C-RT (3000)
Elecció i canvi de metge	4	1	0	0	C-RT (3001)
Suggeriments o reclamacions a l'administració sanitària	4	1	0	0	C-RT (3002)

3.12 Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

El Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme és el que més serveis té en línia, majoritàriament de nivell 2 i per a empreses o altres organismes (350 serveis del total de 365). A més, té 5 serveis de nivell 2 per a ciutadans, 5 serveis de nivell 3 i 5 de nivell 4. Els serveis per a empreses estan relacionats amb: control d'establiments de bronzejat artificial, avis d'obres, models de contractes de treball i subvencions, comunicats d'accidents, subministrament energètics i d'aigua, etc. I els serveis per a ciutadans són del tipus: preinscripció a cursos de formació ocupacional, recerca d'ofertes de treball, carnet d'artesà, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament www.gencat.net/tict

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		355	5	5
Públic objectiu	Empreses	350	3	1
	Ciutadans	5	2	4
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	49	4	3
	Retorn	305	1	2
	Permisos i llicències	1		

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Comunicats d'accidents de treball (Alta/baixa)
- Imprès per sol·licitar l'homologació com a Entitat acreditada d'Autoempresa
- Sol·licitud d'ajuts per a la promoció de l'ocupació autònoma
- Subvenció per a la contractació d'agents d'ocupació i desenvolupament local
- Subvenció per a la pròrroga per a la contractació d'agents d'ocupació i desenvolupament local
- Ajuts per a l'especialització tècnica
- Sol·licitud d'inscripció a cursos
- Discapacitats. Certificat d'excepcionalitat
- Comunicació de contractes d'empreses de treball temporal realitzats fora de l'àmbit territorial autoritzat
- Documentació per a la sol·licitud de subvenció per a la realització d'estudis de mercat i campanyes per a la promoció local

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Bronzejat artificial. Control dels establiments que presten el servei	3	1	1	0	B-RG (3035)
Cursos de formació professional ocupacional - preinscripció de cursos de formació professional ocupacional	3	1	1	0	C-RG (3036)
Sistema d'intermediació laboral de Catalunya - recerca activa d'ofertes de treball	3	1	1	0	C-RG (3037)
Sistema d'intermediació laboral de Catalunya - Sol·licitud d'entrevista de col·locació	4	1	1	0	C-RT (3038)
Sistema d'intermediació laboral de Catalunya - Sol·licitud d'orientació professional	4	1	1	0	C-RG (3039)
Centre de treball. Avís previ obres	4	1	0	0	B-RG (3040)
Comunicació d'obertura d'un centre de treball o represa d'activitats	3	1	0	0	B-RG (3041)
Sol·licitud d'informació per crear una empresa	4	1	0	0	B-RG (3042)
Sol·licitud de publicacions	4	0	0	1	C-RT (768)
Diagnòstics de biogas	3	0	0	1	B-RT (1071)

3.13 Departament d'Universitats Recerca i Societat de la Informació

El Departament d'Universitats Recerca i Societat de la Informació disposa de 61 serveis en línia. 22 estan destinats a les empreses o altres organismes (tots de nivell 2) i 39 estan destinats al ciutadà (31 de nivell 2 i 8 de nivell 3). Els serveis destinats a empreses i altres organismes són, per exemple, ajuts per a la millora de la qualitat docent, premis, registre d'instal·ladors ICT, etc. Pel que fa als serveis destinats al ciutadà, es poden destacar els següents: preinscripció universitària, matrícula a les proves d'aptitud personal, matrícula a les PAU, ajuts per a l'estudi, etc.

Web del Departament i organismes associats

Departament

dursi.gencat.net

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Cat.

www.aqucatalunya.org

Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca

www.agaur.gencat.net

Serveis en línia del Departament

		Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
Total		53	8	
Públic objectiu	Empreses	22		
	Ciudadans	31	8	
Tipus de servei	Impostos			
	Registre	1		
	Retorn	52	8	
	Permisos i llicències			

Exemples de serveis en línia a nivell 2

La llista següent presenta alguns exemples de serveis del Departament que tenen formularis en línia (es pot descarregar el formulari però no retornar-lo en línia):

- Ajuts per a la millora de la qualitat docent
- Premis CIRIT
- Concurs d'emprenedors
- Registre d'instal·ladors (ICT)
- Universitats. Ajuts per a l'estudi
- Universitats. Beques i ajuts per a l'estudi d'altres organismes
- Recerca. Programa de recursos humans (2003)
- Recerca. Programa de cooperació internacional (2003)

Llista de serveis en línia a nivell 3 i 4

La taula següent mostra els serveis en línia amb formularis que es poden retornar de forma electrònica (tot i que després encara calgui fer algun tràmit presencial, nivell 3) i els serveis que es poden completar totalment de forma electrònica (nivell 4). Les columnes de localització fan referència a les webs des d'on es pot accedir a cada un dels serveis.

SERVEI	NIVELL	LOCALITZACIÓ			CODI
		AOC	SAC	WEB	
Preinscripció universitària per Internet	3	1	0	1	C-RT (380)
Preinscripció universitària prova accés més grans de 25 anys	3	0	0	1	C-RT (1355)
Preinscripció universitària altres alumnes	3	0	0	1	C-RT (1356)
Matricula i pagament prova aptitud personal	3	0	0	1	C-RT (1357)
Renúncia reassignació universitària	3	0	0	1	C-RT (1358)
Matricula proves accés més grans 25 anys	3	0	0	1	C-RT (1359)
Matricula pau lliures	3	0	0	1	C-RT (1360)
Sol·licitud ajuts a estudiants universitaris de centres adscrits (ACA)	3	0	0	1	C-RT (1361)

Annex I: Taules de serveis en línia dels departaments

Serveis en línia a la Generalitat per departament i nivell

			Nivell			Total
			Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4	
Departament	Agricultura, Ramaderia i Pesca	Nombre serveis	263	6	6	275
		% de Departament	95,6%	2,2%	2,2%	100,0%
		% de Nivell	20,3%	6,8%	16,7%	19,4%
Benestar i Família		Nombre serveis	47	7	2	56
		% de Departament	83,9%	12,5%	3,6%	100,0%
		% de Nivell	3,6%	8,0%	5,6%	3,9%
Cultura		Nombre serveis	130	7	11	148
		% de Departament	87,8%	4,7%	7,4%	100,0%
		% de Nivell	10,0%	8,0%	30,6%	10,4%
Economia i Finances		Nombre serveis	46	1		47
		% de Departament	97,9%	2,1%		100,0%
		% de Nivell	3,5%	1,1%		3,3%
Ensenyament		Nombre serveis	44	6		50
		% de Departament	88,0%	12,0%		100,0%
		% de Nivell	3,4%	6,8%		3,5%
Governació i Relacions Institucionals		Nombre serveis	60	1	1	62
		% de Departament	96,8%	1,6%	1,6%	100,0%
		% de Nivell	4,6%	1,1%	2,8%	4,4%
Justícia i Interior		Nombre serveis	65	16	6	87
		% de Departament	74,7%	18,4%	6,9%	100,0%
		% de Nivell	5,0%	18,2%	16,7%	6,1%
Medi Ambient		Nombre serveis	144	24	2	170
		% de Departament	84,7%	14,1%	1,2%	100,0%
		% de Nivell	11,1%	27,3%	5,6%	12,0%
Política Territorial i Obres Públiques		Nombre serveis	40	4		44
		% de Departament	90,9%	9,1%		100,0%
		% de Nivell	3,1%	4,5%		3,1%
Presidència		Nombre serveis	26	3		29
		% de Departament	89,7%	10,3%		100,0%
		% de Nivell	2,0%	3,4%		2,0%
Sanitat i Seguretat Social		Nombre serveis	24		3	27
		% de Departament	88,9%		11,1%	100,0%
		% de Nivell	1,9%		8,3%	1,9%
Treball, Indústria, Comerç i Turisme		Nombre serveis	355	5	5	365
		% de Departament	97,3%	1,4%	1,4%	100,0%
		% de Nivell	27,4%	5,7%	13,9%	25,7%
Universitats, Recerca i Societat de la Informació		Nombre serveis	53	8		61
		% de Departament	86,9%	13,1%		100,0%
		% de Nivell	4,1%	9,1%		4,3%
Total		Nombre serveis	1297	88	36	1421
		% de Departament	91,3%	6,2%	2,5%	100,0%
		% de Nivell	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Serveis en línia a la Generalitat per departament i públic objectiu

			Públic objectiu		Total
			Empreses	Ciutadans	
Departament	Agricultura, Ramaderia i Pesca	Nombre serveis	250	25	275
		% de Departament	90,9%	9,1%	100,0%
		% de Públic Objectiu	23,7%	6,8%	19,4%
	Benestar i Família	Nombre serveis	24	32	56
		% de Departament	42,9%	57,1%	100,0%
		% de Públic Objectiu	2,3%	8,7%	3,9%
	Cultura	Nombre serveis	80	68	148
		% de Departament	54,1%	45,9%	100,0%
		% de Públic Objectiu	7,6%	18,5%	10,4%
	Economia i Finances	Nombre serveis	28	19	47
		% de Departament	59,6%	40,4%	100,0%
		% de Públic Objectiu	2,7%	5,2%	3,3%
	Ensenyament	Nombre serveis	16	34	50
		% de Departament	32,0%	68,0%	100,0%
		% de Públic Objectiu	1,5%	9,2%	3,5%
	Governació i Relacions Institucionals	Nombre serveis	39	23	62
		% de Departament	62,9%	37,1%	100,0%
		% de Públic Objectiu	3,7%	6,3%	4,4%
	Justícia i Interior	Nombre serveis	48	39	87
		% de Departament	55,2%	44,8%	100,0%
		% de Públic Objectiu	4,6%	10,6%	6,1%
	Medi Ambient	Nombre serveis	159	11	170
		% de Departament	93,5%	6,5%	100,0%
		% de Públic Objectiu	15,1%	3,0%	12,0%
	Política Territorial i Obres Públiques	Nombre serveis		44	44
		% de Departament		100,0%	100,0%
		% de Públic Objectiu		12,0%	3,1%
	Presidència	Nombre serveis	16	13	29
		% de Departament	55,2%	44,8%	100,0%
		% de Públic Objectiu	1,5%	3,5%	2,0%
	Sanitat i Seguretat Social	Nombre serveis	17	10	27
		% de Departament	63,0%	37,0%	100,0%
		% de Públic Objectiu	1,6%	2,7%	1,9%
	Treball, Indústria, Comerç i Turisme	Nombre serveis	354	11	365
		% de Departament	97,0%	3,0%	100,0%
		% de Públic Objectiu	33,6%	3,0%	25,7%
	Universitats, Recerca i Societat de la Informació	Nombre serveis	22	39	61
		% de Departament	36,1%	63,9%	100,0%
		% de Públic Objectiu	2,1%	10,6%	4,3%
Total		Nombre serveis	1053	368	1421
		% de Departament	74,1%	25,9%	100,0%
		% de Públic Objectiu	100,0%	100,0%	100,0%

Serveis en línia a la Generalitat per departament i tipus de servei

			Tipus de servei				Total
			Impostos	Registre	Retorn	Permisos i Llicències	
Departament	Agricultura, Ramaderia i Pesca	Nombre serveis		27	245	3	275
		% de Departament		9,8%	89,1%	1,1%	100,0%
		% de Tipus de servei		11,4%	23,2%	2,7%	19,4%
	Benestar i Família	Nombre serveis		7	45	4	56
		% de Departament		12,5%	80,4%	7,1%	100,0%
		% de Tipus de servei		3,0%	4,3%	3,6%	3,9%
	Cultura	Nombre serveis		52	76	20	148
		% de Departament		35,1%	51,4%	13,5%	100,0%
		% de Tipus de servei		21,9%	7,2%	17,9%	10,4%
	Economia i Finances	Nombre serveis	16	4	27		47
		% de Departament	34,0%	8,5%	57,4%		100,0%
		% de Tipus de servei	94,1%	1,7%	2,6%		3,3%
	Ensenyament	Nombre serveis		17	27	6	50
		% de Departament		34,0%	54,0%	12,0%	100,0%
		% de Tipus de servei		7,2%	2,6%	5,4%	3,5%
	Governació i Relacions Institucionals	Nombre serveis		10	37	15	62
		% de Departament		16,1%	59,7%	24,2%	100,0%
		% de Tipus de servei		4,2%	3,5%	13,4%	4,4%
	Justícia i Interior	Nombre serveis	1	38	41	7	87
		% de Departament	1,1%	43,7%	47,1%	8,0%	100,0%
		% de Tipus de servei	5,9%	16,0%	3,9%	6,3%	6,1%
	Medi Ambient	Nombre serveis		13	114	43	170
		% de Departament		7,6%	67,1%	25,3%	100,0%
		% de Tipus de servei		5,5%	10,8%	38,4%	12,0%
	Política Territorial i Obres Públiques	Nombre serveis		8	33	3	44
		% de Departament		18,2%	75,0%	6,8%	100,0%
		% de Tipus de servei		3,4%	3,1%	2,7%	3,1%
	Presidència	Nombre serveis		2	27		29
		% de Departament		6,9%	93,1%		100,0%
		% de Tipus de servei		,8%	2,6%		2,0%
	Sanitat i Seguretat Social	Nombre serveis		2	15	10	27
		% de Departament		7,4%	55,6%	37,0%	100,0%
		% de Tipus de servei		,8%	1,4%	8,9%	1,9%
	Treball, Indústria, Comerç i Turisme	Nombre serveis		56	308	1	365
		% de Departament		15,3%	84,4%	,3%	100,0%
		% de Tipus de servei		23,6%	29,2%	,9%	25,7%
	Universitats, Recerca i Societat de la Informació	Nombre serveis		1	60		61
		% de Departament		1,6%	98,4%		100,0%
		% de Tipus de servei		,4%	5,7%		4,3%
Total		Nombre serveis	17	237	1055	112	1421
		% de Departament	1,2%	16,7%	74,2%	7,9%	100,0%
		% de Tipus de servei	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Serveis en línia a la Generalitat per tipus de servei i nivell

			Nivell			Total
			Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4	
Tipus de servei	Impostos	Nombre serveis	17			17
		% de tipus de servei	100,0%			100,0%
		% de nivell	1,3%			1,2%
	Registre	Nombre serveis	195	31	11	237
		% de tipus de servei	82,3%	13,1%	4,6%	100,0%
		% de nivell	15,0%	35,2%	30,6%	16,7%
	Retorn	Nombre serveis	993	40	22	1055
		% de tipus de servei	94,1%	3,8%	2,1%	100,0%
		% de nivell	76,6%	45,5%	61,1%	74,2%
	Permisos i Llicències	Nombre serveis	92	17	3	112
		% de tipus de servei	82,1%	15,2%	2,7%	100,0%
		% de nivell	7,1%	19,3%	8,3%	7,9%
Total	Nombre serveis	1297	88	36	1421	
	% de tipus de servei	91,3%	6,2%	2,5%	100,0%	
	% de nivell	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Serveis en línia a la Generalitat per públic objectiu i nivell

			Nivell			Total
			Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4	
Públic Objectiu	Empreses	Nombre serveis	996	45	12	1053
		% de públic objectiu	94,6%	4,3%	1,1%	100,0%
		% de nivell	76,8%	51,1%	33,3%	74,1%
	Ciutadans	Nombre serveis	301	43	24	368
		% de públic objectiu	81,8%	11,7%	6,5%	100,0%
		% de nivell	23,2%	48,9%	66,7%	25,9%
	Total	Nombre serveis	1297	88	36	1421
		% de públic objectiu	91,3%	6,2%	2,5%	100,0%
		% de nivell	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Serveis en línia a la Generalitat per tipus de servei i públic objectiu

			Públic objectiu		Total
			Empreses	Ciutadans	
Tipus de servei	Impostos	Nombre serveis	7	10	17
		% de tipus de servei	41,2%	58,8%	100,0%
		% de públic objectiu	,7%	2,7%	1,2%
	Registre	Nombre serveis	155	82	237
		% de tipus de servei	65,4%	34,6%	100,0%
		% de públic objectiu	14,7%	22,3%	16,7%
	Retorn	Nombre serveis	824	231	1055
		% de tipus de servei	78,1%	21,9%	100,0%
		% de públic objectiu	78,3%	62,8%	74,2%
	Permisos i Llicències	Nombre serveis	67	45	112
		% de tipus de servei	59,8%	40,2%	100,0%
		% de públic objectiu	6,4%	12,2%	7,9%
Total	Nombre serveis	1053	368	1421	
	% de tipus de servei	74,1%	25,9%	100,0%	
	% de públic objectiu	100,0%	100,0%	100,0%	

Annex II: Llistats de serveis en línia dels departaments

(Veure document adjunt)