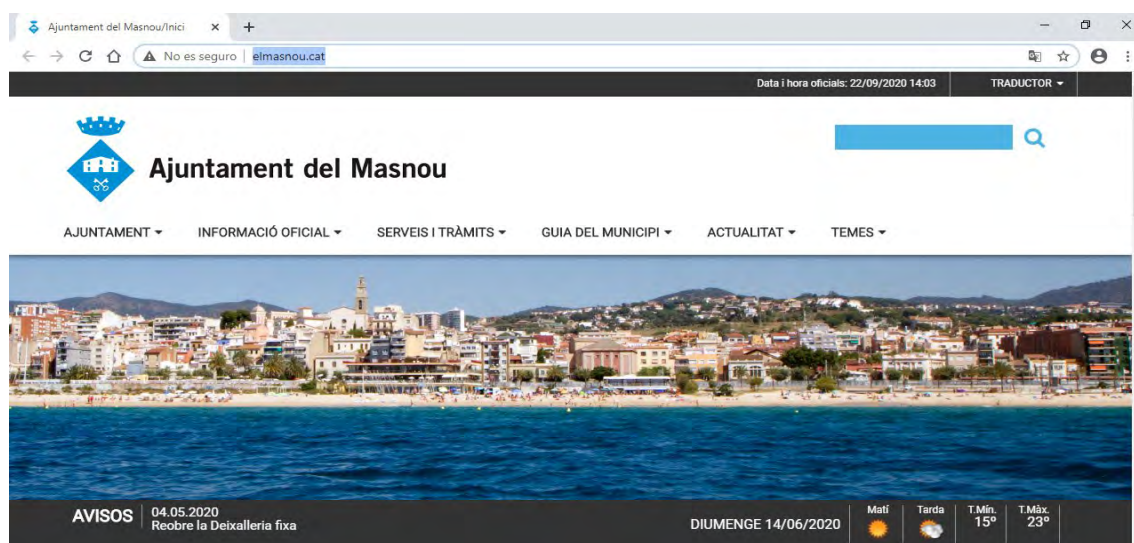


## **Guia per tramitar instàncies genèriques**

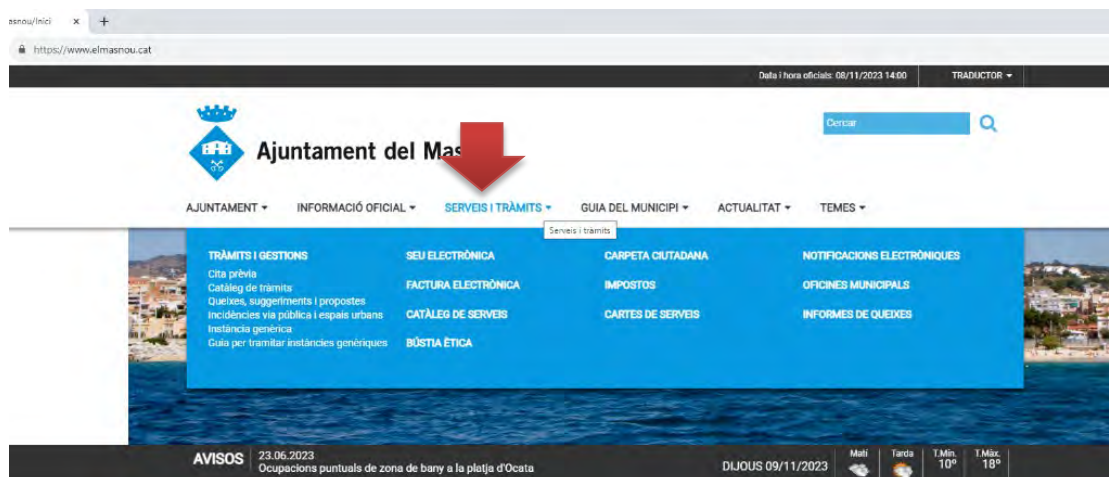
Aquesta guia està pensada per ajudar en la presentació d'instàncies telemàtiques a l'Ajuntament del Masnou.

Per a presentar qualsevol tràmit específic podeu utilitzar aquesta instància genèrica adjuntant el formulari especificat al tràmit corresponent.

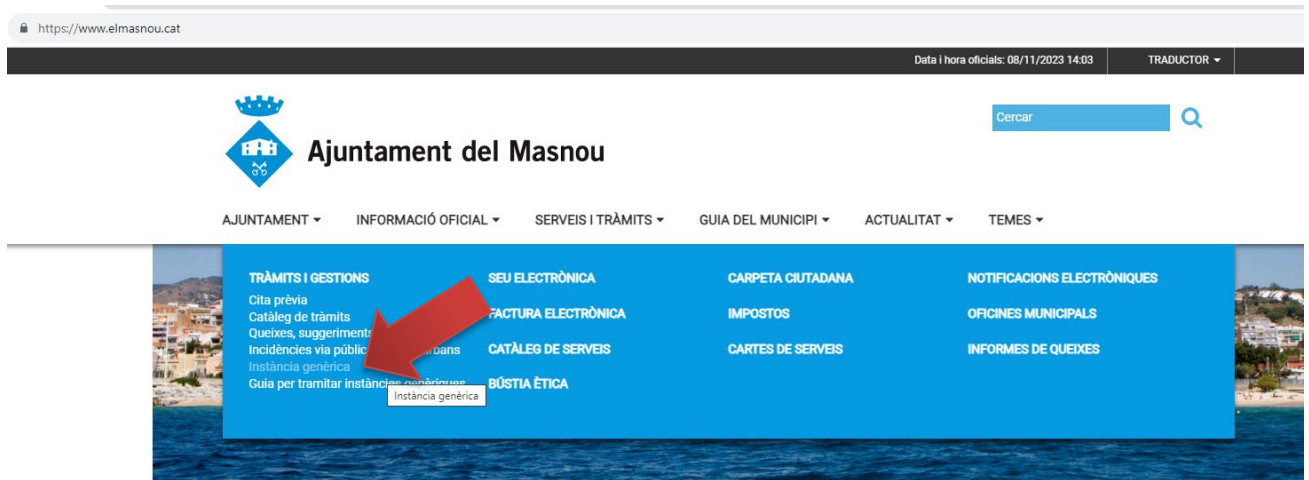
1. En primer lloc, heu d'anar al web de l'Ajuntament: <http://elmasnou.cat>



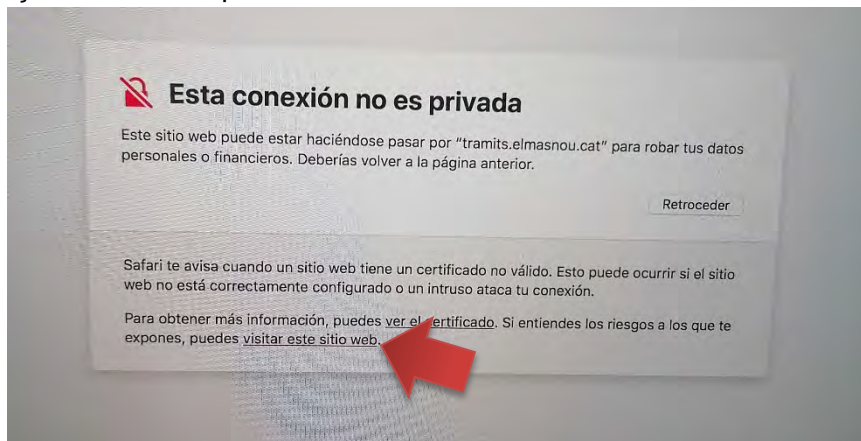
2. Seleccioneu el desplegable “SERVEIS I TRÀMITS”.



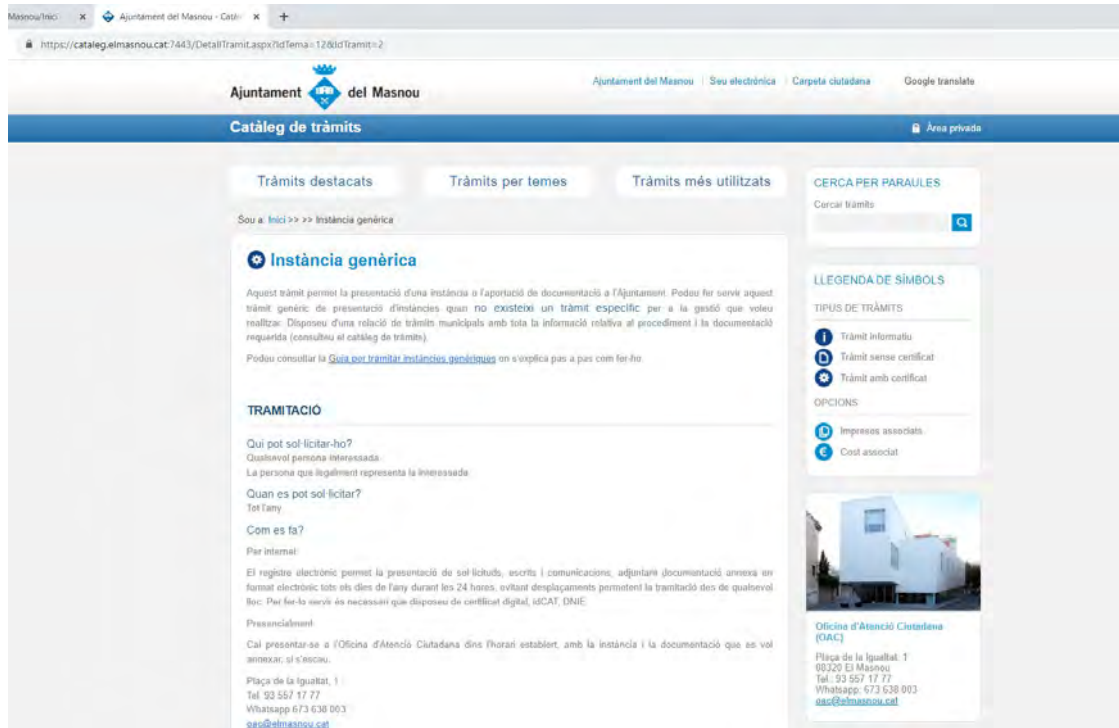
3. Escolliu l'opció "Instància genèrica".



4. (OPCIONAL) Segons el navegador que estiguen utilitzant, us apareixerà una advertència de seguretat que indica que la pàgina no és segura. En aquest cas, heu d'anar a les opcions avançades i indicar que voleu accedir al web.

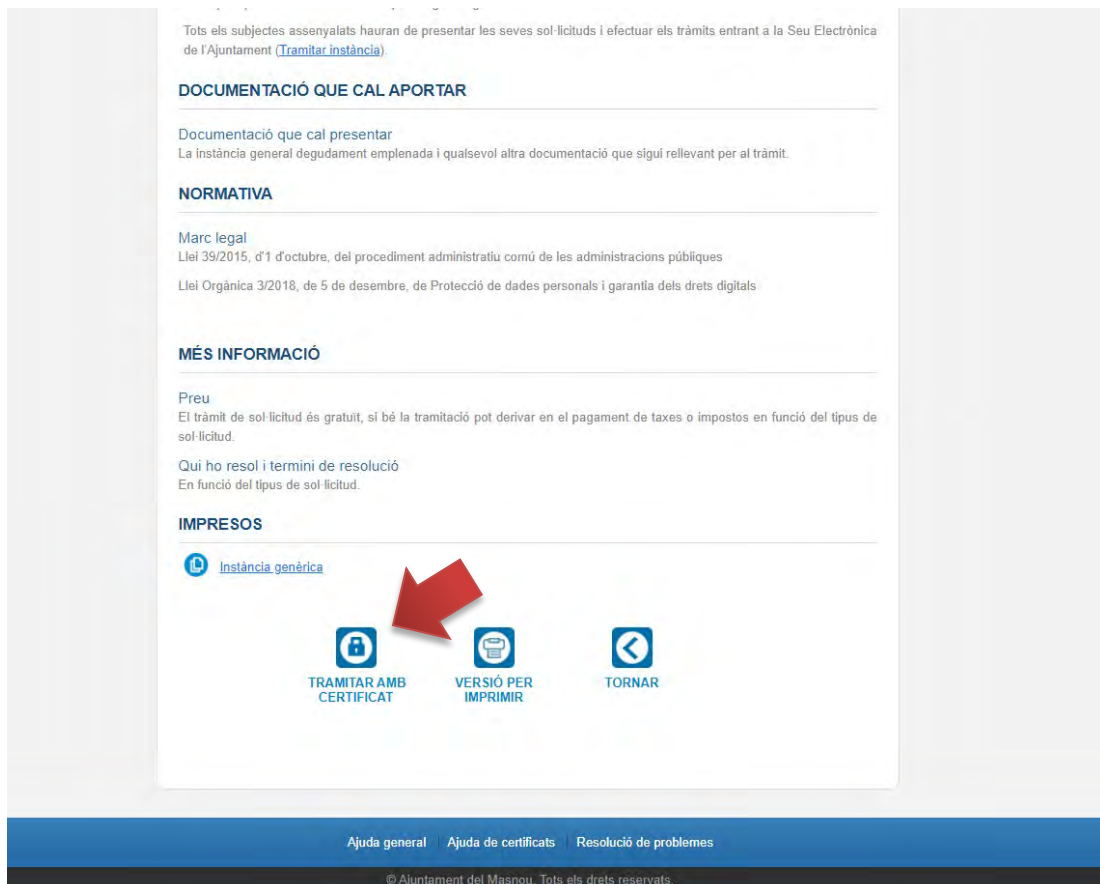


5. Se us obrirà el web del Catàleg de tràmits en una nova pestanya amb el tràmit de la instància genèrica.



The screenshot shows the 'Ajuntament del Masnou' website's 'Catàleg de tràmits' section. The main heading is 'Instància genèrica'. Below it, there is a 'TRAMITACIÓ' section with questions like 'Qui pot sol·licitar-ho?', 'Quan es pot sol·licitar?', and 'Com es fa?'. To the right, there is a search bar and a 'LLEENDA DE SÍMBOLS' section. At the bottom right, there is contact information for the 'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)'.

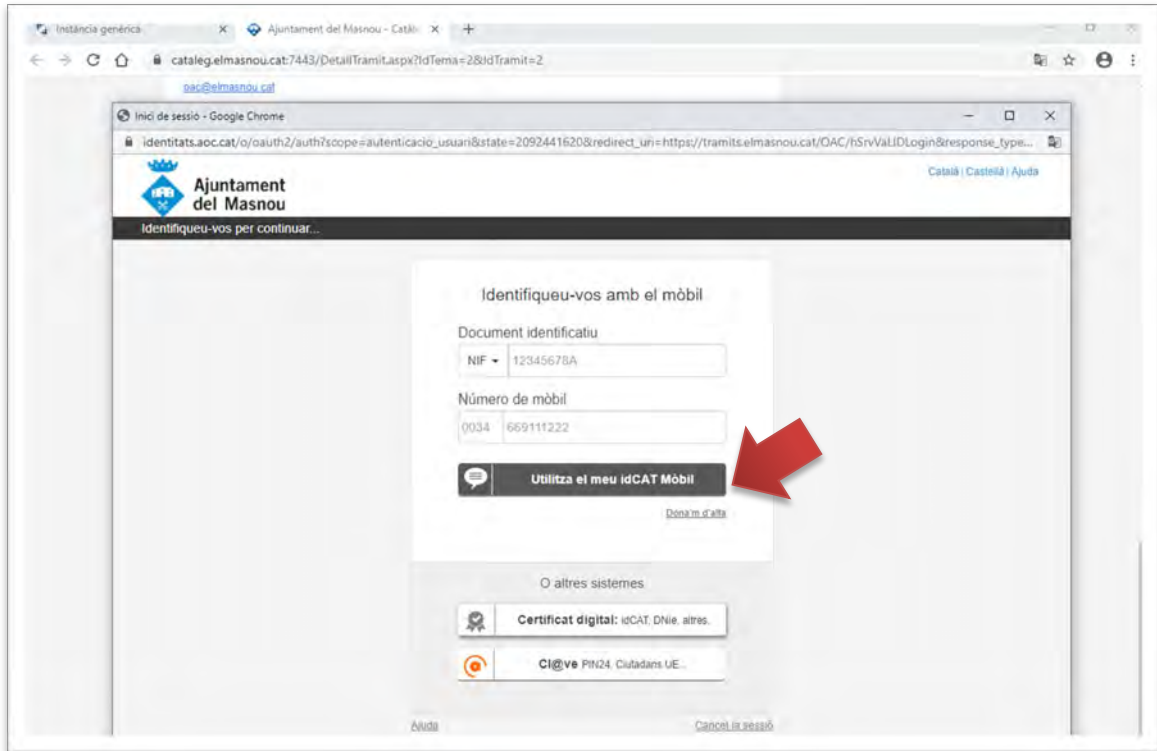
6. Aneu a la part inferior del tràmit i seleccioneu **“TRAMITAR AMB CERTIFICAT”**.




This screenshot shows the bottom part of the 'Instància genèrica' page. It includes sections for 'DOCUMENTACIÓ QUE CAL APORTAR', 'NORMATIVA', 'MÉS INFORMACIÓ', and 'IMPRESOS'. At the bottom, there are three buttons: 'TRAMITAR AMB CERTIFICAT', 'VERSIÓ PER IMPRIMIR', and 'TORNAR'. A red arrow points to the 'TRAMITAR AMB CERTIFICAT' button. The footer contains links for 'Ajuda general', 'Ajuda de certificats', and 'Resolució de problemes', along with the copyright notice '© Ajuntament del Masnou. Tots els drets reservats.'

7. Un cop seleccionada l'opció "TRAMITAR AMB CERTIFICAT", se us obrirà una nova finestra on us haureu d'identificar. En aquest punt heu d'escollir el tipus d'identificació que tingueu al vostre abast.

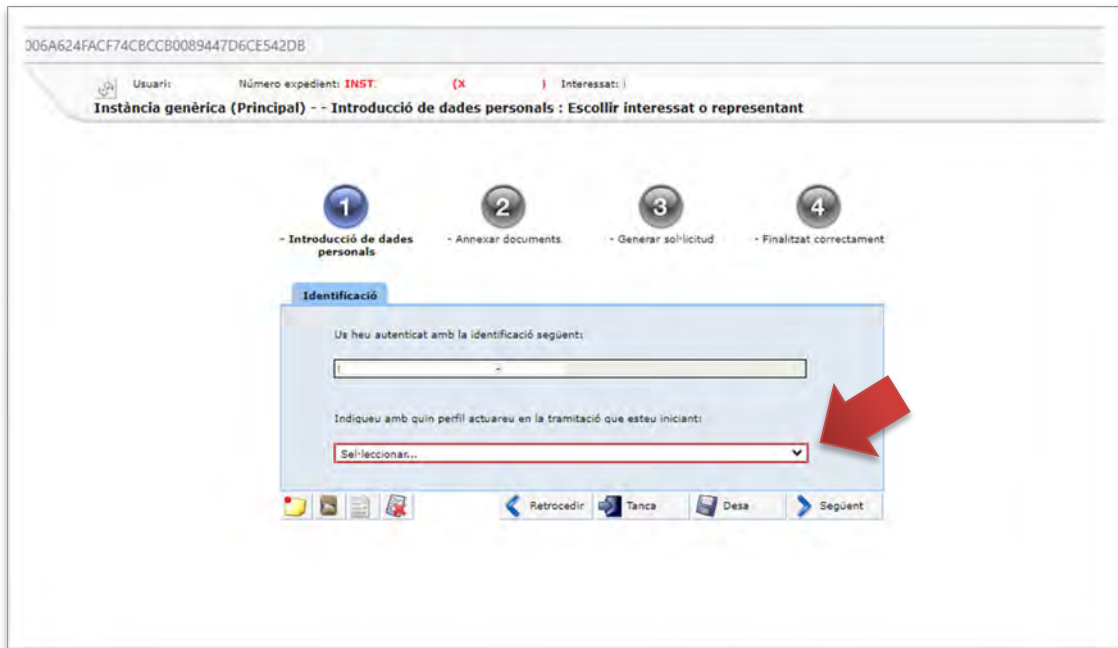
En cas de no tenir cap dels mètodes, us podeu donar d'alta al servei d'idCAT Mòbil, indicant el vostre DNI, mòbil i número de la targeta del CatSalut a la següent adreça <https://idcatmobil.seu.cat/> o prement a l'enllaç "**Dona'm d'alta**".



8. Si empreu l'idCAT Mòbil: un cop indicat el vostre NIF i el número de mòbil (en el quadre de la imatge del punt 7), rebreu un SMS amb un codi d'un sol ús de sis xifres que haureu d'introduir. Un cop introduït premeu "**Verifica**".



9. Una vegada us hàgiu identificat, indiqueu si actueu en nom propi o com a representant d'una altra persona, entitat, empresa, etc. Un cop seleccionat cliqueu **"Següent"**.



006A624FAC74C8CCB0089447D6CE542DB

Usuari: Número expedient: **INST.** (X) Interessat: |

**Instància genèrica (Principal) -- Introducció de dades personals : Escollir interessat o representant**

1 - Introducció de dades personals    2 - Annexar documents    3 - Generar sol·licitud    4 - Finalitzat correctament

**Identificació**

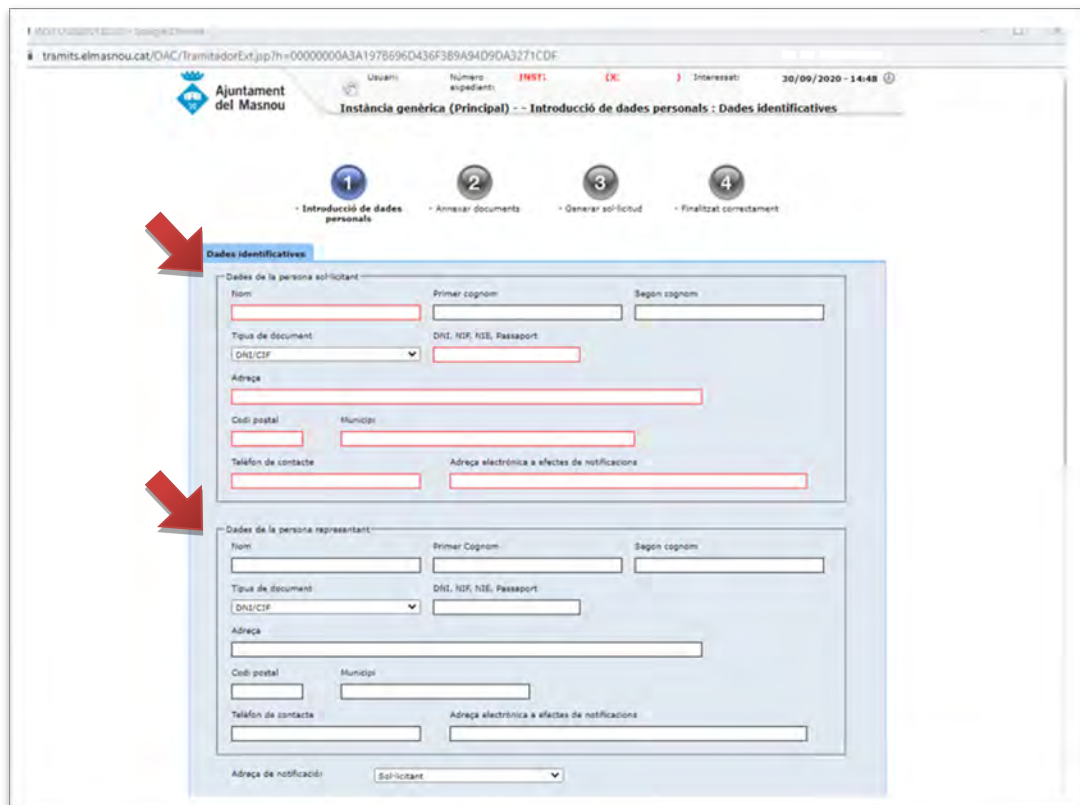
Us heu autenticat amb la identificació següent:

Indiqueu amb quin perfil actueu en la tramitació que esteu iniciant:

Seleccionat...

Retrocedir Tanca Desa Següent

10. Empleneu les dades restants del formulari. Si la instància és per a un mateix, empleneu les dades de la persona sol·licitant. En el cas que la feu en nom d'una altra persona o empresa, en aquest apartat hi heu de posar el seu nom i el vostre ha d'anar a l'apartat de dades de la persona representant.



tramits.elmasnou.cat/OAC/TramitadorExt.jsp?h=00000000A3A1978696D436F389A94D9DA3271CDF

Ajuntament del Masnou    Usuari: Número expedient: **INST.** (X) Interessat: 30/09/2020 - 14:48

**Instància genèrica (Principal) -- Introducció de dades personals : Dades identificatives**

1 - Introducció de dades personals    2 - Annexar documents    3 - Generar sol·licitud    4 - Finalitzat correctament

**Dades identificatives**

Dades de la persona sol·licitant:

Nom: Primer cognom: Segon cognom:

Tipus de document: DNI, NIF, NIE, Passaport: DNI/CIF:

Adreça:

Codi postal: Municipi:

Telèfon de contacte: Adreça electrònica a efectes de notificacions:

Dades de la persona representant:

Nom: Primer Cognom: Segon cognom:

Tipus de document: DNI, NIF, NIE, Passaport: DNI/CIF:

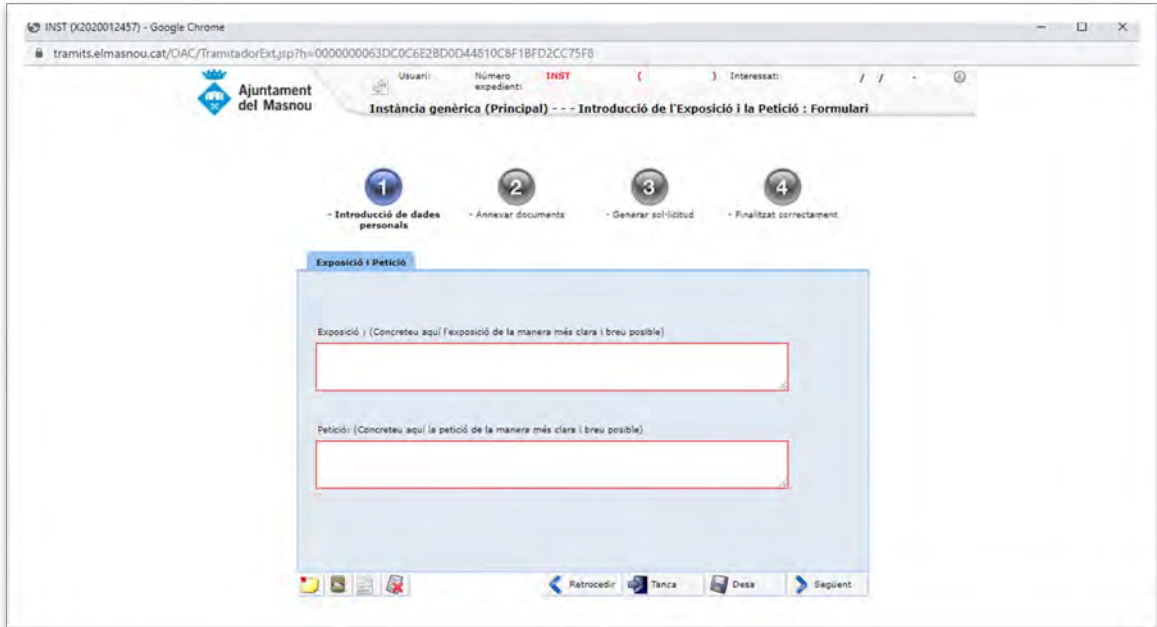
Adreça:

Codi postal: Municipi:

Telèfon de contacte: Adreça electrònica a efectes de notificacions:

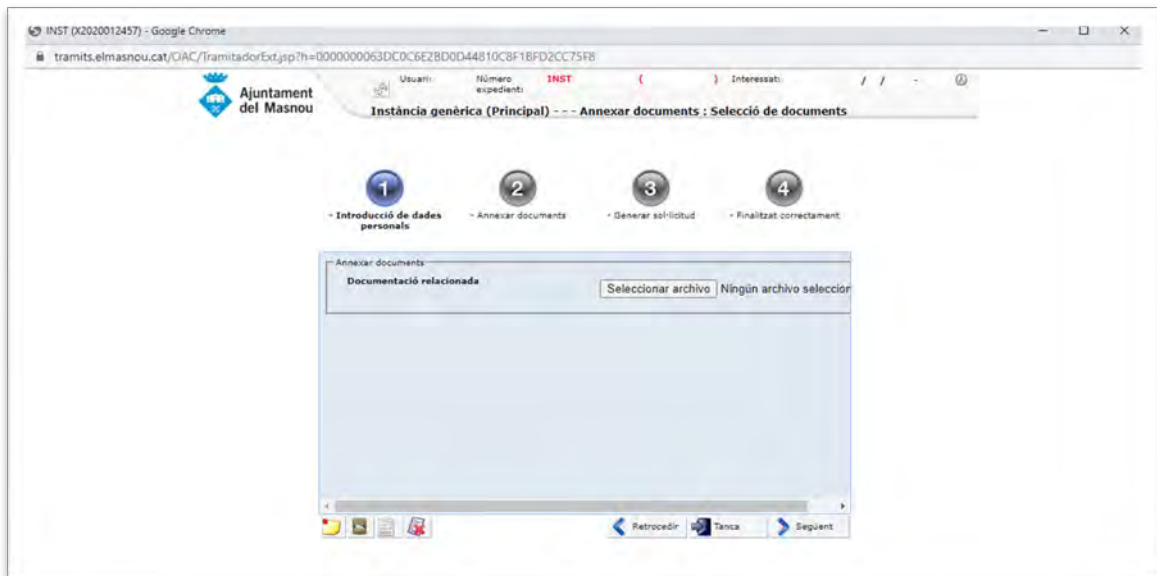
Adreça de notificació: Sol·licitant

11. Quan hàgiu omplert totes les dades anteriors, cliqueu a “Següent” i exposeu, de manera clara i breu, el que sol·liciteu o demaneu. A continuació, torneu a prémer a “**Següent**”.



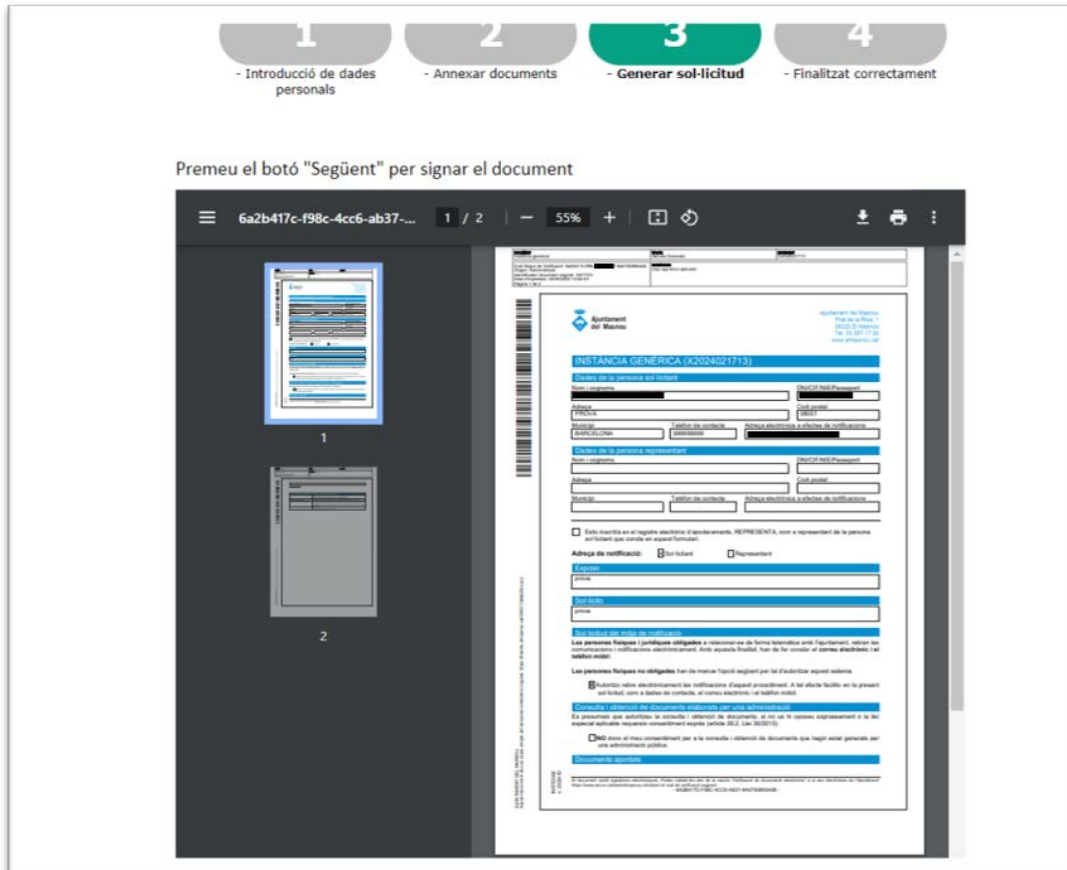
The screenshot shows a web browser window with the URL `tramits.elmasnou.cat/OAC/TramitadorExt.jsp?h=000000063DC0C6E2BD0D44810C8F1BFD2CC75F8`. The page title is "Ajuntament del Masnou" and the breadcrumb is "Instància genèrica (Principal) --- Introducció de l'Exposició i la Petició : Formulari". A progress bar at the top shows four steps: 1. Introducció de dades personals, 2. Annexar documents, 3. Generar sol·licitud, and 4. Finalitzat correctament. The current step is "Exposició i Petició". The form contains two text input fields: "Exposició (Concreteu aquí l'exposició de la manera més clara i breu possible)" and "Petició (Concreteu aquí la petició de la manera més clara i breu possible)". At the bottom, there are navigation buttons: "Retrocedir", "Tanca", "Desa", and "Següent".

12. En aquest apartat hi heu d'annexar tots els documents que siguin necessaris per presentar la instància prement a “**Seleccionar archivo**”. Un cop seleccionats tots els documents, cliqueu a “**Següent**”.



The screenshot shows the same web browser window, but the breadcrumb is "Instància genèrica (Principal) --- Annexar documents : Selecció de documents". The progress bar shows the second step, "Annexar documents", as the active step. The form is titled "Annexar documents" and contains a section "Documentació relacionada" with a button "Seleccionar archivo" and the text "Ningún archivo seleccionad". At the bottom, there are navigation buttons: "Retrocedir", "Tanca", and "Següent".

13. Se us generarà un document on podreu veure com quedarà la instància genèrica. Si tot és correcte, cliqueu a “**Següent**” per signar així la instància. Fins que no feu “**Següent**” i no us aparegui el quadre de signatura i el sistema no us hagi donat el número de registre d’entrada, la instància no serà vàlida i no es podrà entendre el tràmit com a presentat.



14. Trieu com signareu el document:
- Amb certificat digital prement a “Certificat digital: IdCat, DNle, altres”.
  - Amb el mòbil (idCat mòbil): veureu que en el quadre “Signa amb el mòbil” hi apareix el vostre número de mòbil (el mateix que heu fet servir per iniciar el tràmit), premeu a SMS.



El quadre canvia a “Verificació de la contrasenya”. Rebreu un SMS amb un nou codi únic de sis xifres que haureu d’introduir:



Un cop heu escrit el codi únic, premeu “Verifica”:



El document s’ha signat.





15. Un cop signat el document, us apareixerà la següent pàgina per confirmar-vos la presentació de la instància i on podreu descarregar el document que acabeu d'omplir i finalitzar així la presentació del document. A la vegada, rebreu un correu electrònic amb el document de justificant que confirma la recepció de la instància.

**Ajuntament del Masnou** **Tramitació Electrònica**

El tràmit ha finalitzat correctament. Si heu realitzat el tràmit amb certificat digital, podeu consultar-lo a l'apartat "Carpeta ciutadana" de la seu electrònica de l'Ajuntament. Rebreu un correu electrònic amb un justificant del tràmit, tot i que el podeu descarregar ara mateix prement el botó que apareix a continuació.

Gràcies per utilitzar aquest servei.

[Veure el justificant](#)

16. Si obriu el document que heu rebut per correu electrònic o si feu "Veure el justificant", veureu que ara la vostra instància té el segell del registre d'entrada, amb el número que se us ha assignat i, per tant, podeu donar el tràmit per presentat i finalitzat.

**Ajuntament del Masnou**

**Ajuntament del Masnou**  
Núm. Registre: E202302  
Data/Hora: 10/10/2023 09:10:49

Ajuntament del Masnou  
Prat de la Riba, 1  
08320 El Masnou  
Tel. 93 557 17 00  
[www.elmasnou.cat](http://www.elmasnou.cat)

**INSTÀNCIA GENÈRICA (X2023020000)**

**Dades de la persona sol·licitant**

Nom i coanoms DNI/CIF/NIE/Passaport