



G CONSELLERIA  
O FONS EUROPEUS,  
I UNIVERSITAT I CULTURA  
B DIRECCIÓ GENERAL  
/ MODERNITZACIÓ  
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

## **Curs d'atenció a la ciutadania: de les oficines de registre a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de les Illes Balears**

## ÍNDEX

1. Novetats de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que afecten les oficines de registre.
  - 1.1. Introducció
  - 1.2. Implantació del sistema de digitalització (article 16 i 27)
  - 1.3. Assistència en l'ús de mitjans electrònics (article 12)
  - 1.4. Registres (article 16)
  - 1.5. Validesa i eficàcia de les còpies efectuades per les administracions públiques (article 27)
  - 1.6. Apoderament *apud acta* (article 6)
  - 1.7. Notificacions a l'interessat (article 41)
  - 1.8. Facilitar als interessats el codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, el centre o la unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds
  - 1.9. Donar d'alta la ciutadania a Cl@ve
2. Nous canals d'atenció arran de la COVID 19
3. Llibre Únic de registre
4. Oficina d'Assistència en matèria de registres pilot
5. Glossari de termes
6. Annexos

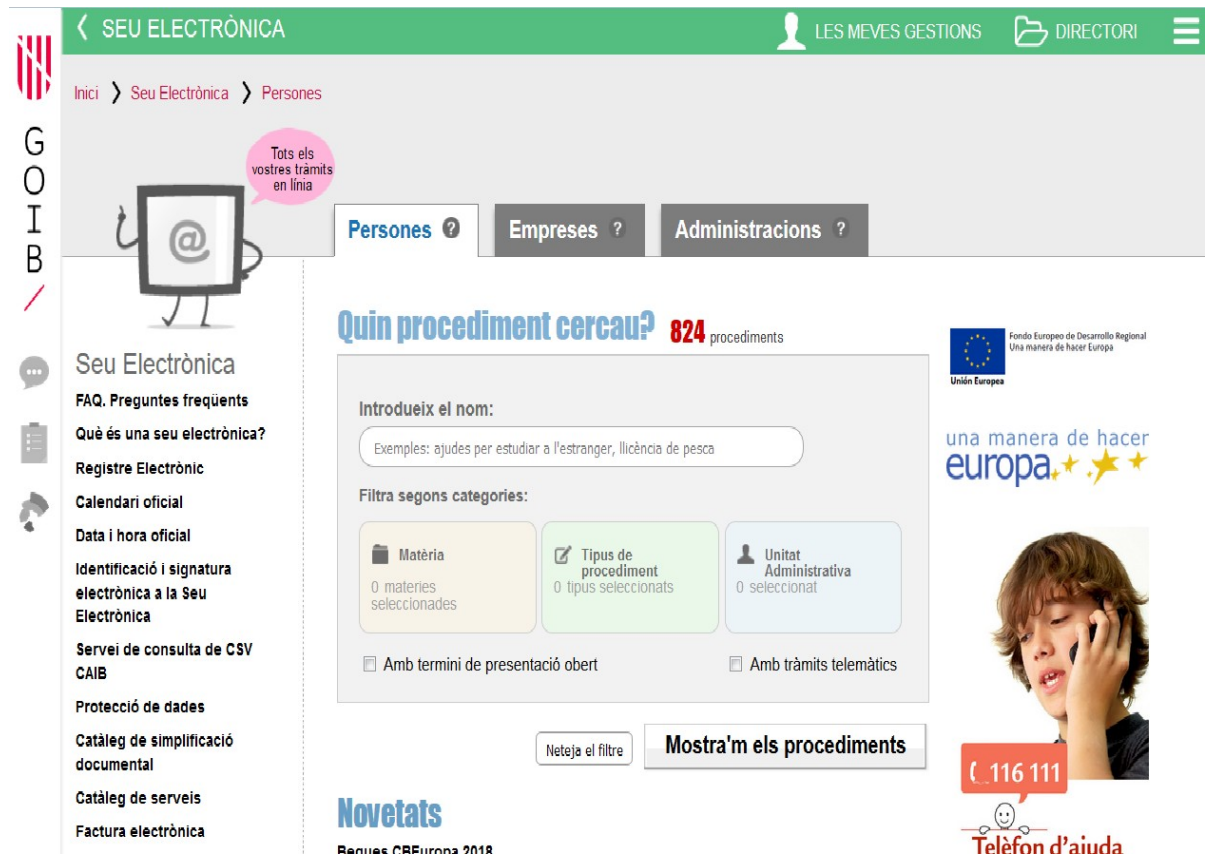
## 7. NOVETATS DE LA LLEI 39/2015, D'1 D'OCTUBRE, DEL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU COMÚ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES, QUE AFECTEN LES OFICINES DE REGISTRE

### 1.1. Introducció

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (en endavant, Llei 39/2015), i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, ha comportat una sèrie de novetats i obligacions que afecten les oficines de registre actuals.

Però una de les funcions de les oficines que es manté a la nova llei és la d'informar a la ciutadania. Aquesta informació i orientació l'han de facilitar, en una primera aproximació, les oficines d'assistència en matèria de registres (segons la informació publicada a la seu electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears).

La seu electrònica és un lloc web a disposició de la ciutadania a Internet del qual és titular una administració pública encarregada de gestionar-lo i administrar-lo. Per mitjà de la seu electrònica, la ciutadania i les empreses poden accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics de l'Administració de la Comunitat Autònoma en qualsevol moment i estalviant temps.



Per ampliar informació sobre la seu electrònica podeu consultar la Guia de la seu electrònica per a la ciutadania (vegeu la documentació adjunta).

Si la ciutadania necessita ampliar informació sobre els tràmits que s'han de dur a terme, l'oficina d'assistència en matèria de registres dirigirà el ciutadà o ciutadana a l'òrgan gestor del procediment.

Tornant a la Llei 39/2015, la disposició final setena d'aquesta, es va modificar pel Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost (BOE núm. 214, de 4 de setembre) en el sentit de demorar l'eficàcia de les previsions relatives al registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'administració i arxiu únic electrònic fins al 2 d'octubre de 2020.

Però, la disposició final novena del Reial decret llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància, va modificar de nou la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques que queda redactada com segueix:

«Disposició final setena. Entrada en vigor. La present Llei entrarà en vigor a l'any de la seva publicació en el "Butlletí Oficial de l'Estat". No obstant això, les previsions relatives al registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de la Administració i arxiu únic electrònic produiran efectes a partir del dia 2 d'abril de 2021.»

Per tant, ja estan en vigor tots els apartats de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

L'article 16 de la Llei 39/2015, en l'apartat quart *in fine*, preveu que els registres electrònics de totes i cadascuna de les administracions han de ser plenament interoperables, de manera que se'n garanteixi la compatibilitat informàtica i la interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin a qualsevol dels registres.

Tots aquests canvis impliquen que el personal del registre ha d'assumir noves competències, les quals es visualitzen en el gràfic següent:

.....

## **FUNCIONS ACTUALS DE LES OFICINES DE REGISTRE**

1. La **recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions** adreçats a qualsevol òrgan que pertanyi a l'Administració General de l'Estat, a l'Administració de qualsevol de les comunitats autònomes o a les entitats que integren l'Administració local.
2. **L'expedició de rebuts justificatius** de registre que acreditin la data de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions.
3. **L'anotació dels assentaments d'entrada i de sortida** de les sol·licituds, dels escrits i de les comunicacions d'acord amb el que disposa l'article 16 de la Llei 39/2015.
4. La **remissió immediata de sol·licituds, escrits i comunicacions**, amb la documentació complementària que els acompanyi, a les persones, les unitats o els òrgans destinataris, i, si escau, als sistemes informàtics en què s'hagi d'executar el tràmit o el procediment.
5. **L'acarament i l'expedició de còpies compulsades** de documents originals aportats pels interessats.

6. **Atendre les sol·licituds** d'informació de la ciutadania.
7. **Qualsevol altra funció** que una llei o una disposició reglamentària els atribueixi.

## **FUNCIONS QUE ASSUMIRAN LES OFICINES DE REGISTRE**

8. **Digitalització de documents** presentats en paper.
9. **Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats:**

**General:** en relació amb la identificació i signatura electrònica, mitjans existents per fer-ho i forma d'utilització.

**Específica:** si algun interessat no disposa dels mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o signatura electrònica en el procediment administratiu podrà ser vàlidament efectuada per un funcionari habilitat (articles 12 i 13 de la Llei 39/2015). Les administracions hauran de disposar d'un registre de funcionaris habilitats.

10. **Atorgar apoderaments *apud acta***, és a dir, mitjançant compareixença personal en aquestes oficines per nomenar un representant perquè tingui la condició d'interessat en un



procediment administratiu (articles 5 i 6.5 de la Llei 39/2015).

11. Fer **notificacions per compareixença espontània de l'interessat o el seu representant** a l'oficina de registre (article 41.1 *a* de la Llei 39/2015).

12. **Facilitar** als interessats el **codi d'identificació del DIR3** de l'òrgan, el centre o la unitat administrativa als quals es dirigeixin les sol·licituds.

13. **Donar d'alta** la ciutadania a **Cl@ve**.

Visualitzar la transformació de les oficines de registre en  
oficines d'assistència en matèria de registres

Inici CAIB fins als anys 90



- Registres d'entrades i sortides
- Informació

Des de l'inici dels anys 90 fins el 2018



Llei 30/1992  
Llei 11/2007

- Automatització → AS400
- Implantació REGWEB
- Adaptació i mill ores d'aplicació (SICRES/3, DIR3, SIR)
- Formació al personal de registres
- Distribució d'escànners a diverses oficines

Visualitzar la transformació de les oficines de registre en  
oficines d'assistència en matèria de registres

Llei 39/2015 →

Administració sense paper  
Funcionament íntegrament electrònic

Transformació concepte actual de les  
oficines de registre



- Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats
- Digitalització documents presentats en paper
- Expedició de còpies autèntiques
- Atorgar apoderaments apud acta
- Realitzar notificacions per compareixença espontània
- Etc.

## 1.2. Implantació del sistema de digitalització (article 16 i 27)

Els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques han de ser digitalitzats, d'acord amb el que preveu l'article 27 i altres normatives aplicables, per l'oficina d'assistència en matèria de registres en què s'hagin presentat per incorporar-los a l'expedient administratiu electrònic. Els originals s'han de retornar a l'interessat, sens perjudici dels supòsits en què la norma determini que l'Administració ha de custodiar els documents presentats o en què sigui obligatori presentar objectes o documents en un suport específic no susceptibles de digitalització.

Reglamentàriament, les administracions poden establir l'obligació de presentar determinats documents per mitjans electrònics per a certs procediments i col·lectius de persones físiques que, per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris i accés a aquests.

La digitalització és el procés tecnològic que permet convertir un document en paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que conté la imatge codificada, fidel i íntegra del document.

Actualment, el programa de registre REGWEB permet incorporar arxius digitals a l'assentament registral mitjançant l'ús d'escàners connectats als ordinadors del personal de registre. S'ha editat un protocol sobre les passes que s'han de seguir en el procés de digitalització de la documentació presentada per la ciutadania. En aquest apartat, la principal funció de les persones del registre, a part del vessant tècnic i mecànic de digitalitzar el document per l'escàner, és classificar el document segons la categoria següent:

- Original
- Còpia autèntica
- Còpia

Si la documentació és presentada **en format paper** el criteri per categoritzar cada document és el següent:

- **Original** (Quan és un document administratiu, privat o no administratiu que s'adjunta en un registre de sortida)
- **Còpia electrònica autèntica** (documents originals presentats per l'interessat que són digitalitzats pel personal de l'OAMR)
- **Còpia** (documents no originals presentats per l'interessat que són digitalitzats pel personal de l'OAMR)



### 1.3. Assistència en l'ús de mitjans electrònics (article 12)

—Les administracions públiques han d'assistir en l'ús de mitjans electrònics als interessats (només persones físiques) no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, la presentació de sol·licituds per mitjà del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques.

Així mateix, si algun d'aquests interessats no disposa dels mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o signatura electrònica en el procediment administratiu la pot efectuar de manera vàlida un funcionari públic mitjançant l'ús del sistema de signatura electrònica del qual estigui dotat per a aquest fi. En aquest cas, cal que l'interessat que no tingui els mitjans electrònics necessaris s'identifiqui davant el funcionari i presti el seu consentiment exprés per a aquesta actuació, fet del qual ha de quedar constància per als casos de discrepància o litigi. Per organitzar aquest nou servei, la Llei proposa la creació de registres en què constin els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura que regula l'article 12 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Cadascun d'aquests registres o sistemes han de ser plenament interoperables i han d'estar interconnectats amb els de la resta d'administracions públiques, a l'efecte de comprovar la validesa de les habilitacions esmentades.

La gestió dels funcionaris habilitats s'ha de fer mitjançant el programa Habilit@, que permet fer constar les habilitacions dels funcionaris de les administracions públiques i els seus organismes públics perquè actuïn davant l'Administració en nom de la ciutadania.



#### 1.4. Registres (article 16)

1. A partir del 2 d'abril de 2021, cada administració pública ha de disposar d'un registre electrònic general, en el qual cal assentar tot document que es presenti o es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculats o dependents d'aquests. També s'hi pot anotar la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o particulars.

El registre electrònic general de cada administració ha de funcionar com un portal que faciliti l'accés als registres electrònics de cada organisme. Tant el registre electrònic general de cada administració com els registres electrònics de cada organisme han de complir les garanties i mesures de seguretat que preveu la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

2. Els assentaments s'han d'anotar respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents, i han d'indicar la data del dia en què es produeixin. Una vegada conclòs el tràmit de registre, cal cursar els documents sense dilació als seus destinataris i a les unitats administratives corresponents des del registre en què s'hagin rebut.
3. El registre electrònic de cada administració o organisme ha de garantir la constància, en cada assentament que es practiqui, d'un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, data i hora de presentació, identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si escau, i persona o òrgan administratiu al qual s'envia, i, si s'escau, referència al contingut del document que es registra. Per a això, s'emet automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada del document de què es tracti, incloent la data i l'hora de presentació i el número d'entrada de registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, si s'escau, l'acompanyin, que garanteixi la seva integritat i no repudiació.
4. Els documents que els interessats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques es poden presentar:
  - a) Al registre electrònic de l'Administració o organisme a què es dirigeixin, així com a la resta de registres electrònics de qualsevol dels subjectes a què es refereix l'article 2.1.
  - b) A les oficines de correus, tal com s'estableixi reglamentàriament.
  - c) A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
  - d) A les oficines d'assistència en matèria de registres.

e) En qualsevol altre que estableixin les disposicions vigents.

Els registres electrònics de totes i cadascuna de les administracions han de ser plenament interoperables, de manera que se'n garanteixi la compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres.

La segona novetat, la integració de l'aplicació de registre d'entrada i sortida autonòmic amb el sistema d'interconnexió de registres (SIR), ofereix l'avantatge als ciutadans de poder enregistrar-hi d'entrada documentació dirigida a altres administracions i que aquesta sigui remesa, en format electrònic, evitant desplaçaments.

En l'actualitat, a l'Administració de les Illes Balears, hi ha 62 oficines connectades a SIR, d'aquestes, 27 poden rebre i fer enviaments via SIR ( són las seus de les Conselleries (excepcionalment l'actual Conselleria d'Afers Socials i Esports va triar l'oficina de l'Avinguda Gabriel Alomar i Villalonga), l'oficina dels Serveis Centrals de l'ATIB, l'oficina Principal del SOIB, la de l'IBSALUT, IBANAT, IBAVI, IBESTAT, Institut Balear de l'Energia, AETIB, SITIBSA, IDI, IBETEC, FOGAIBA, EBAP, IEB, IICIB, Ibdona i IBASSAL).

També hi ha 35 oficines que només poden fer enviaments via SIR, aquestes són:

- Les Delegacions territorials d'Educació a Menorca, Eivissa i Formentera,
- L'oficina de Son Rossinyol de la Direcció General de Funció Pública i Administracions Públiques.
- Els hospitals de Son Espases, Son Llàtzer, Comarcal d'Inca, Comarcal Manacor, Mateu Orfila, Ca'n Misses, Formentera, Gerència del 061 i Atenció Primària de Mallorca.
- Les delegacions de FOGAIBA de Campos, Felanitx, Inca, Manacor, Sa Pobla.
- L'oficina d'Alfons el Magnànim, 29 de la Direcció General de Política Lingüística.
- L'oficina del Parc Bit de la Direcció General de Política Universitària i Recerca,
- L'oficina d'es Pinaret de la Direcció General d'Emergències i Interior
- L'oficina de la plaça Drassana de la Conselleria d'Afers Socials i Esports,
- L'oficina del carrer de Jesús de la Conselleria de Salut i Consum,
- L'oficina de la Direcció General de Transports de la Conselleria de Mobilitat i Habitatge.
- Les Delegacions d'Inca, Manacor, Eivissa i Maó de la Conselleria de Salut i Consum,
- Les oficines de la UDIT d'Inca, Manacor i Palma (bastió de Sanoguera).
- Les oficines de l'EBAP de Menorca i Eivissa.
- L'oficina ITV del polígon Son Castelló.
- L'oficina del Parc Bit del Departament d'Ordenació Turística i Planificació Turística.

Al mateix temps, s'ha integrat amb una nova eina de distribució de documentació electrònica elaborada pel Govern de les Illes Balears que millora l'eficàcia en l'actuació de l'Administració i ajudarà a reduir terminis en els procediments, atès que la distribució serà electrònica i no física en paper.

La posada en marxa d'aquestes novetats suposa passos endavant en la modernització de l'Administració autonòmica i, dins el marc del compromís d'aquest Govern, facilitar l'accés de la ciutadania als serveis públics oferts electrònicament.

Imatge de la pantalla inicial del programa REGWEB3:

**GOVERN ILLES BALEARS** **Rw REGWEB3** Francisc Gelabert Genovart Oficines Ope

Entrades Sortides Oficis de remissió SIR Admin

### Dades Obligatòries

\* Llibre de registre:

\* Extracte:

\* Òrgan destinatari:

\* Tipus assumpte:

\* Idioma:

\* Doc. física:  Documentació adjunta en suport PAPER (o altres suports)  
 Documentació adjunta digitalitzada i complementàriament en paper  
 Documentació adjunta digitalitzada

### Dades Opcionals

Codi assumpte:

Ref. Ext:  Expedient:

Transport:  N°:

Observacions:

Oficina origen:

Núm. registre origen:  Data:

### Interessats

Tipus:  Administració  Persona física  Persona jurídica

\* Òrgan:

## **1.5. Validesa i eficàcia de les còpies efectuades per les administracions públiques (article 27)**

Les administracions públiques poden efectuar còpies autèntiques mitjançant un funcionari habilitat o mitjançant una actuació administrativa automatitzada. Per a aquest cas, s'ha de mantenir actualitzat un registre, o un altre sistema equivalent, en què constin, almenys, els funcionaris que prestin serveis a les oficines d'assistència en matèria de registres, així com els funcionaris que hagin estat habilitats per expedir còpies autèntiques.

El mateix article 27 estableix el règim d'aplicació en els supòsits objecte de consulta:

1. Quan l'interessat sol·licita, en una oficina d'assistència en matèria de registres, l'expedició d'una còpia autèntica dels documents públics administratius vàlidament emesos per les administracions públiques, el funcionari habilitat per a l'expedició de còpies autèntiques només la pot emetre si té atribuïda aquesta potestat per l'òrgan que va emetre el document original; si no és així, ha de remetre la sol·licitud a l'òrgan que va emetre el document original, el qual ha d'expedir en el termini de quinze dies a comptar de la recepció de la sol·licitud en el registre electrònic de l'Administració o organisme competent.
2. Quan l'interessat presenti documents en paper que s'hagin d'incorporar a un expedient administratiu, l'Administració està obligada a expedir-ne una còpia electrònica autèntica.

Les còpies autèntiques efectuades per una administració pública tenen validesa a la resta d'administracions.

A l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, l'eina telemàtica que permet transformar documents en suport paper en documents electrònics es diu DigilatiB



## 1.6. Apoderament *apud acta* (article 6)

L'apoderament *apud acta* consisteix en un acte jurídic, que es plasma en un document, mitjançant el qual atorgam a una altra persona, física o jurídica, la facultat per actuar en nom seu en determinats tràmits o actuacions per mitjans electrònics davant l'Administració.

L'Administració General de l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals disposen d'un registre electrònic general d'apoderaments, en el qual s'han d'inscriure, almenys, els de caràcter general atorgats *apud acta*, presencialment o electrònicament, per part de qui tingui la condició d'interessat en un procediment administratiu a favor de representant, per actuar en nom seu davant les administracions públiques. També hi ha de constar la validació efectuada del poder.

L'apoderament *apud acta* s'ha d'atorgar mitjançant compareixença electrònica a la seu electrònica corresponent fent ús dels sistemes de signatura electrònica que preveu la Llei 39/2015, o bé mitjançant compareixença personal a les oficines d'assistència en matèria de registres.

Les sol·licituds d'inscripció del poder, de revocació, de pròrroga o de denúncia d'aquest es poden dirigir a qualsevol registre, i aquesta circumstància ha de quedar inscrita al registre de l'Administració o organisme davant el qual tingui efectes el poder, amb efectes des de la data en què es produeixi la inscripció esmentada.

Els actors d'un apoderament són:

El ciutadà que actua com a poderdant pot apoderar qualsevol altre ciutadà o empresa perquè actuï en nom seu. Quan el poderdant és una persona jurídica s'haurà d'acreditar la representació legal de l'entitat o, el poder suficient per atorgar els apoderaments de què es tracti. La validació de poders és la funció que realitza l'assessoria jurídica de l'Administració per comprovar que la persona que actua com a representant de l'empresa té «poder suficient» per dur a terme els apoderaments que sol·licita.

El ciutadà que actua com a apoderat pot representar qualsevol altre ciutadà o empresa al qual aquest ha atorgat poders.

Els tràmits es poden agrupar en categories, que són agrupacions de tràmits que permeten en una única operació al REA atorgar un apoderament global per a tots. L'agrupació de tràmits la determina l'organisme competent. Si aquest actualitza l'agrupació de tràmits d'una categoria, afegint o eliminant tràmits, els apoderaments que s'han fet sobre aquesta quedaran automàticament actualitzats sense necessitat d'intervenció del poderdant o apoderat.

El registre electrònic d'apoderaments es tramitarà mitjançant l'eina electrònica @podera:

### **1.7. Notificacions a l'interessat (article 41)**

Les notificacions s'han de practicar preferentment per mitjans electrònics i, en tot cas, quan l'interessat estigui obligat a rebre-les per aquesta via.

No obstant això, les administracions poden practicar les notificacions per mitjans no electrònics en els supòsits següents:

- a) Quan la notificació s'efectuï en ocasió de la compareixença espontània de l'interessat o el seu representant a les oficines d'assistència en matèria de registre i solliciti la comunicació o notificació personal en aquest moment.
- b) Quan per assegurar l'eficàcia de l'actuació administrativa resulti necessari practicar la notificació per lliurament directe d'un empleat públic de l'Administració notificadora.

Les oficines d'assistència en matèria de registres practicaran les notificacions per mitjans no electrònics quan l'interessat o el seu representant comparegui espontàniament davant aquestes oficines i solliciti la comunicació o notificació personal en aquest moment. Per fer-ho, utilitzaran la Carpeta ciutadana amb un accés específic per a funcionaris habilitats, que els permetrà consultar la llista de notificacions pendents i comparèixer a les que siguin del seu interès, i, a més, consultar les notificacions realitzades i les comunicacions i accedir al contingut d'aquestes.

Amb independència del mitjà utilitzat, les notificacions seran vàlides sempre que permetin tenir constància del seu enviament o posada a disposició, de la recepció o l'accés per part de l'interessat o el seu representant, de les seves dates i hores, del contingut íntegre, i de la identitat fidedigna del remitent i destinatari. L'acreditació de la notificació efectuada s'ha d'incorporar a l'expedient.

D'altra banda, els interessats que no estiguin obligats a rebre notificacions electròniques podran decidir i comunicar en qualsevol moment a l'Administració pública, mitjançant els models normalitzats que s'estableixin a aquest efecte, que les notificacions successives es practiquin o deixin de practicar-se per mitjans electrònics.

### **1.8. Facilitar als interessats el codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, el centre o la unitat administrativa als quals es dirigeixen les sollicituds**

El Directori Comú (DIR3) proporciona un inventari unificat i comú a tota l'Administració de les unitats orgàniques o els organismes públics, les seves oficines associades i unitats de gestió econòmica i pressupostària, i facilita, així, el manteniment distribuït i corresponsable de la informació.



L'article 9 de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (Reial decret 4/2010) estipula el següent:

[Les administracions públiques] han de mantenir una relació actualitzada dels seus òrgans administratius i oficines de registre i atenció al ciutadà, i les seves relacions entre si. Els esmentats òrgans i oficines s'han de codificar de forma unívoca i aquesta codificació s'ha de difondre entre les administracions públiques.

Afegeix, a més, que:

Cada Administració pública ha de regular la forma de creació i manteniment d'aquest Inventari, que s'ha d'enllaçar i interoperar amb l'Inventari de l'Administració General de l'Estat en les condicions que determinin les dues parts i en el marc del que preveu el present Reial decret; si s'escau, les administracions públiques poden fer ús del citat Inventari centralitzat per a la creació i el manteniment dels seus propis inventaris.

Actualment, a la intranet de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears hi ha el cercador dels codis d'identificació DIR3 de les unitats administratives i de les oficines de registre de les diferents administracions de l'Estat.

The screenshot shows a web interface for searching administrative units. At the top, there is an orange header with the logo of the Government of the Balearic Islands and the 'DIRECTORIO COMÚN de Unidades y Oficinas' logo. On the right side of the header, there are navigation links for 'Sincronización', 'Unidades', and 'Oficinas'. The main content area is titled 'Llistat d'unitats' and contains a search form labeled 'Cerca d'unitats'. The form includes several input fields: 'Denominació' (text), 'Codi' (text), 'Administració' (dropdown menu with 'Administración Autónoma' selected), 'Àmbit territorial' (dropdown menu with '...' selected), 'Comunitat Autònoma' (dropdown menu with 'Illes Balears' selected), 'Província' (dropdown menu with '...' selected), 'Unitats Arrels' (checkbox), and 'Estat' (dropdown menu with 'Vigente' selected). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cercar' and 'Restablir'.

## 1.9. Donar d'alta la ciutadania a Cl@ve

El Govern de les Illes Balears ha fet una passa més per facilitar l'accés electrònic als serveis públics de l'Administració autonòmica, oferint dos nous serveis a la ciutadania: el sistema d'identificació Cl@ve i el sistema d'interconnexió de registres SIR.

Cl@ve és un sistema orientat a unificar i simplificar l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics que ofereix l'avantatge, respecte d'altres sistemes implantats, de ser més fàcil tant a l'hora de donar-s'hi d'alta com de gestionar-ne l'ús.

Els ciutadans i ciutadanes de les Illes Balears ja poden accedir als tràmits telemàtics de la Comunitat Autònoma per mitjà del sistema Cl@ve, així com a un ampli nombre de tràmits telemàtics de l'Administració General de l'Estat, de les comunitats autònomes i altres administracions. Per a més informació, clicau aquí: [Cl@ve](#).

[Cl@ve](#) permet que el ciutadà pugui triar la manera d'identificar-se, ja sigui mitjançant mètodes tan senzills com indicar un usuari i una contrasenya, com altres de més complexos (per exemple, els basats en certificats electrònics com el del DNI electrònic o altres sistemes emprats pels ciutadans de la UE).

Per a poder emprar aquestes claus concertades (usuari i contrasenya) i els serveis de signatura electrònica, els ciutadans s'hauran de registrar prèviament al sistema i facilitar les dades personals necessàries. Hi ha diferents possibilitats de registre que podeu consultar a [alta Cl@ve](#), però per facilitar l'accés de la ciutadania, el Govern de les Illes Balears ha habilitat el personal de les oficines de registre de les seus de les conselleries, així com les seus de l'IB-Salut, l'ATIB, i les oficines de registre de les delegacions d'Educació a Menorca, Eivissa i Formentera. Aquí teniu les oficines del Govern de les Illes Balears en què us hi podeu donar d'alta: [oficines alta Cl@ve](#).

A més, es preveu que pròximament aquest sistema també permeti la signatura electrònica per als tràmits autonòmics, per als quals actualment ja es poden fer servir altres sistemes implantats: [signatures reconegudes a l'Administració de les Illes Balears](#).

## 2. NOUS CANALS D'ATENCIÓ ARRAN DE LA COVID-19



La situació de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 suposarà un important canvi en la manera d'atendre la ciutadania . Aquesta nova circumstància prioritzarà l'atenció telefònica i telemàtica, així mateix implicarà modificacions en l'atenció presencial.

Aquest procés de canvi sens dubte accelerarà l'ús de les eines telemàtiques. Vegem a continuació els canvis que es podran dur a terme.

### **Atenció presencial**

S'hauran de prendre diferents mesures de protecció que implicaran un canvi en les relacions amb la ciutadania.

- Distància de seguretat entre la ciutadania i l'empleat públic: s'haurà de continuar mantenint aquesta distància de seguretat i s'hauran de marcar línies al terra per assegurar aquest distanciament.
- Instal·lació de pantalles de separació que protegeixin la salut dels empleats públics i de la ciutadania.
- Ús d'equips de protecció : serà convenient l'ús de guants, mascaretes, etc.
- Ús de solucions hidroalcohòliques per netejar-se les mans.
- S'han d'actualitzar els cartells informatius periòdicament i col·locar-los en llocs visibles. La informació s'ha de mantenir actualitzada periòdicament a través del canals oficials d'informació.

### **Atenció telemàtica**



És indubtable que l'atenció telemàtica tindrà un gran impuls. En aquestes circumstàncies es desenvoluparan tots els aspectes de l'atenció telemàtica, així totes les administracions sumaran recursos per desenvolupar l'administració digital. Entre els recursos que es poden posar a l'abast de l'atenció a la ciutadania cal tenir en compte els següents:

- Vídeo cridada: la ciutadania serà atesa mitjançant un treballador públic que visualitzarà per l'ordinador, tableta, mòbil, etc. Durant la vídeo cridada es podrà compartir informació per la pantalla i pel xat en el cas que hi hagi un problema puntual amb la comunicació per vídeo.
- Aplicació mòbil i al PC per a cites concertades: aquest sistema permetrà que, en el cas que es faci indispensable l'atenció presencial, la ciutadania haurà de demanar hora a l'oficina en qüestió. Amb aquesta solució s'eviten les cues a les oficines d'assistència en matèria de registres, amb el que això pot repercutir en la salut d'usuaris i empleats públics.
- Ús de sistemes d'identificació més accessibles: s'està treballant en què la ciutadania pugui disposar de sistemes d'identificació que no requereixin el seu desplaçament per a la identificació inicial.
- Portals web multioperables: tractaria de webs que reuneixin totes les aplicacions telemàtiques que l'usuari necessita per relacionar-se amb l'administració.

### **Atenció telefònica**

Aquest canal d'atenció també es veurà potenciat, tant com a canal auxiliar dels altres dos (cites concertades), com a canal propi d'informació; les actuacions més importants seran:

- Ampliació de continguts de consulta: el canal 012 en l'actualitat facilita informació bàsica administrativa (adreces i contactes de l'Administració), en alguns casos també facilita informació més especialitzada (SOIB, Consum, certificats electrònics). Serà necessari formar al personal del 012 perquè amplii la informació de més tràmits i de més aspectes. També existeix la possibilitat, d'oferir més telèfons de consulta per diferents temes, però aquesta opció és poc recomanable perquè fa que el ciutadà no sàpiga a quin telèfon consultar; és millor tenir-ho centralitzat en un sol número de consulta.
- Augment de la infraestructura del servei: el fet que s'incrementi el contingut del servei telefònic, farà que s'hagi d'incrementar tant el nombre d'operadors i operadores com el de programadors i programari del servei.

### **3. LLIBRE ÚNIC DE REGISTRE**

*D'acord amb l'establert en l'article 16 de la Llei 39/2015, «Cada Administració disposarà d'un Registre Electrònic General, en el qual es farà el corresponent assentament de tot document que es presenti o que es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculat o dependent a aquests. També es podran anotar en el mateix, la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o particulars»*

Així doncs, s'ha hagut d'adaptar l'eina de registre, REGWEB3, per a poder disposar d'un únic llibre de registre per a l'Administració de la CAIB, que inclou a totes les conselleries i entitats de dret públic del sector públic instrumental que tinguin la consideració d'Administracions Públiques segons l'article 2.3 de la Llei 39/2015 (entitats públiques empresarials, organismes autònoms i consorcis que exerceixin potestats administratives).

Aquest canvi implica l'eliminació dels llibres de registre existents amb els quals estava organitzada fins ara aquesta eina, conforme les previsions de la Llei 30/1992, segons la qual cada òrgan administratiu (conselleries i alguns ens del sector públic) comptava amb el seu propi registre general (llibre). I, suposa la creació d'un **únic llibre** de registre, el del Registre electrònic general de l'Administració autonòmica de les Illes Balears, en el que s'anotaran els assentaments d'entrada i sortida de documentació i, que comptarà amb una numeració de registre única per a tota l'Administració de la CAIB.

També implica que les oficines de registre ja no han d'emetre els oficis de remissió per a la documentació dirigida a l'Administració de la CAIB, ja que les anotacions de registre es realitzen en aquest únic llibre de registre. Per això, d'acord amb l'article 21.3.b) de la Llei 39/2015, en els procediments iniciats a sol·licitud de la persona interessada, la data a tenir en compte a efectes del còmput del termini per a resoldre serà el de l'entrada en el Registre electrònic general de la CAIB, malgrat la documentació en paper us arribi amb posterioritat.

La posada en producció del Registre electrònic general, a través del llibre únic, dur aparellada la digitalització de tota la documentació que la ciutadania presenti en les oficines d'assistència en matèria de registre adreçada a la CAIB. Però, aquesta digitalització no es realitzarà al mateix temps a totes les oficines, sinó que serà progressiva i es durà a terme per fases.

Amb aquest canvi, el Registre general deixarà de servir per a anotar els enviaments, tant físics com electrònics, de documentació que es facin en l'àmbit intern entre els

diferents òrgans administratius i ens del sector públic instrumental que tinguin la consideració d'Administracions Públiques. Aquests s'han de realitzar a partir d'ara per mitjans digitals o per sobres de correu intern, en cas de documentació en paper.

Per tal de poder fer el seguiment d'ambdós enviaments, es posa en marxa una nova eina corporativa denominada VALIB, que permet realitzar enviaments interns (documents, correus electrònics, objectes físics o altres) i deixar constància de l'origen, el destí i l'estat actual de l'enviament, de manera que es disposa d'una evidència de l'enviament i la seva recepció.

Tots els usuaris de la CAIB tenen accés a aquesta eina que mostra tots els enviaments que s'han enregistrat a la unitat orgànica a la qual l'usuari està adscrit. Així, a VALIB es poden crear nous enviaments, consultar els moviments que s'han realitzat des d'una unitat orgànica (data d'enviament, detall de la descripció de l'enviament, estat...), descarregar justificants d'enviaments/recepcions, així com confirmar o rebutjar la recepció d'un enviament.

Vegem visualment els canvi a l'eina de registre

### Dades Obligatòries

\* **Llibre de registre**

\* **Extracte**

\* **Òrgan destinatari**

\* **Idioma**

\* **Doc. física**  **Documentació adjunta en suport PAPER (o altres suports)**

**Dades Obligatòries**

\* Extracte

\* Òrgan destinatari

\* Idioma

\* Doc. física  Documentació adjunta en suport PAPER (o altres suports)  
 Documentació adjunta digitalitzada i complementàriament en paper

Imatge de la pantalla de Regweb a partir de la nova versió

#### 4. OFICINA D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES PILOT

El Govern de les Illes Balears, en el marc de la Llei 39/2015, ha de garantir que les persones interessades puguin relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, posant per això a la seva disposició els canals necessaris, així com sistemes i aplicacions que es determinin.

Les oficines d'assistència en matèria de registres seran les encarregades d'assistir a la ciutadania en l'ús de mitjans electrònics quan així ho sol·licitin, especialment en l'ús de mitjans d'identificació i firma electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic i obtenció de còpies autèntiques.

Amb l'article 5 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre de règim jurídic del sector públic (en endavant Llei 40/2015), les oficines d'assistència en matèria de registre passen a ser òrgans administratius al dotar-les, la Llei 39/2015, de funcions que tenen efectes jurídics front a tercers.

Actualment, des del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania (en endavant SAIC) de la Direcció General de Modernització i Administració Digital (en endavant DGMAD), com a competents en la coordinació i organització de les oficines de registre, es coordinen

les 84 oficines que hi ha actualment repartides per tot el territori de les illes, que depenen de cada Secretaria General o òrgan equivalent de l'ens del sector públic instrumental, conforme preveu l'article 14 lletra h) de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (en endavant Llei 3/2003, de 26 de març).

Per aquest fet i atès que l'actual xarxa d'oficines de registre en què compta l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears no s'ajusta a les necessitats que demanda la societat actual i a les previsions de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, es fa necessari replantejar l'actual sistema d'atenció presencial en les oficines de registre per a poder implantar-ne un de competent, eficaç, eficient i de qualitat per a tota la ciutadania.

La implementació de l'Administració electrònica pot fer que diferents col·lectius no disposin dels mitjans necessaris o de les destreses adequades per a relacionar-se amb l'administració, i per això serà imprescindible que l'Administració creï òrgans per a donar suport a aquests grups socials.

Les oficines d'assistència en matèria de registres són els òrgans encarregats d'oferir una atenció personalitzada a la ciutadania que ho sol·liciti, per la qual cosa serà necessària la instal·lació d'aquestes oficines a totes les illes, per a què tots els seus residents no hagin de desplaçar-se a una altra illa per a realitzar els tràmits.

Així, es recull en la Disposició addicional quarta de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, a l'establir que les Administracions Públiques hauran de mantenir permanentment actualitzat en la corresponent Seu electrònica un directori geogràfic que permeti a l'interessat identificar l'oficina d'assistència en matèria de registres més pròxima al seu domicili.

La visió a assolir en l'Administració autonòmica de les Illes Balears, que es planteja des del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania, és que les oficines d'assistència en matèria de registres que es creïn depenguin orgànicament i funcionalment de l'òrgan competent en matèria de registre que, actualment, és la Direcció General de Modernització i Administració Digital.

Així doncs, pel que respecte a l'atenció a la ciutadania en general per part de les oficines de registre, el projecte que es planteja en l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és que hi hagi una xarxa d'oficines d'assistència en matèria de registres que depenguin orgànicament i funcionalment de



l'òrgan administratiu competent en matèria de registres, atès que aquest serà l'òrgan responsable del Registre electrònic general, de tal manera que segueixin un mateix model i estructura, facilitant així la seva gestió i coordinació, per a garantir contínuament l'atenció a la ciutadania.

Davant els grans canvis que implica l'assumpció d'aquestes noves funcions i, les implicacions a nivell de Govern que suposa aquest projecte, la proposta que presenta el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania de la Direcció General de Modernització i Administració digital, és la de crear, en primer lloc, una OAMR pilot a Palma.

El model estàndard equivaldria a una OAMR gran, però, també, es podrien crear diferents tipus o categories d'OAMR, generals i/auxiliars, les quals no tindrien la mateixa dotació. Aquestes categories d'OAMR s'haurien de regular, posteriorment.

Així, a partir d'aquesta OAMR pilot s'anirà treballant per a replicar aquest mateix model a la resta d'OAMR que es volen implantar tant a la part forana, com a la resta de les illes.

Però, per a poder crear l'OAMR pilot, hi ha unes necessitats a cobrir:

1. Recursos humans: Segons el model estàndard d'OAMR creat, serà necessari que hi hagi 7 persones que hi prestin servei.
2. Adaptació dels espais en les oficines de registre de l'ubicació elegida.
3. Licitació mobiliari i sistema de cita prèvia i gestor de cues per a desplegar les futures OAMR.

## 5. GLOSSARI DE TERMES

**Adreça electrònica.** Identificador d'un equip o sistema electrònic des del qual es proveeix d'informació o serveis en una xarxa de comunicacions.

**Arxiu electrònic de documents.** Tots els documents utilitzats en les actuacions administratives s'han d'emmagatzemar per mitjans electrònics, llevat que no sigui possible. Cada administració ha de tenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats, els quals s'han de conservar en un format que permeti garantir-ne l'autenticitat, la integritat i la conservació, i que faci possible accedir-hi des de diferents aplicacions.

**Codi d'identificació.** Les administracions públiques han de mantenir una relació actualitzada dels seus òrgans administratius i oficines de registre i atenció al ciutadà, i de les seves relacions entre si. Aquests òrgans i oficines s'han de codificar de manera unívoca, i aquesta codificació s'ha de difondre entre les administracions públiques en el Directori comú d'unitats orgàniques i oficines de registre (DIR3).

**Codi segur de verificació (CSV).** Codi que permet accedir al document i comprovar-lo per tècniques telemàtiques.

**DIR3.** Inventari unificat i comú a tota l'Administració de les unitats orgàniques o els organismes públics, les seves oficines associades i unitats de gestió econòmica i pressupostària.

**Digitalització.** Procés tecnològic que permet convertir un document en suport de paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que en conté la imatge codificada, fidel i íntegra.

**Oficina de registre d'origen i oficina de registre de destinació.** Unitats administratives i òrgans que s'encarreguen d'inscriure els assentaments d'entrada i de sortida corresponents dels documents en el registre oficial de l'organització a la qual pertanyen.

**ORVE i GEISER.** Aplicacions de registre compatibles amb el SIR. La sigla ORVE correspon a Oficina de Registre Virtual, i GEISER, a Gestió Integrada de Serveis de Registre.

**Plataforma d'interoperabilitat.** Estructura electrònica interadministrativa de posada a disposició i d'intercanvi d'informació que presta el servei públic d'interconnexió i interoperabilitat, a la vegada que canalitza la informació amb les entitats que s'hi adhereixen.

**Registre electrònic d'apoderaments (REA).** Totes les administracions públiques han de disposar d'un registre electrònic general d'apoderaments, en el qual s'han d'inscriure, almenys, els de caràcter general atorgats *apud acta*, presencialment o electrònicament, per qui tingui la condició d'interessat en un procediment administratiu a favor d'un representant, per actuar en nom seu davant les administracions públiques. També hi ha de constar la validació del poder. Aquests registres electrònics d'apoderaments han de ser plenament interoperables entre si, de manera que se'n garanteixi la interconnexió i la compatibilitat informàtica, i que sigui possible la transmissió telemàtica de les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que s'hi incorporin. L'aplicació que s'utilitzarà per al REA és APODERA.

**Registre de funcionaris habilitats (RFH).** Totes les administracions públiques han de mantenir actualitzat un registre dels funcionaris habilitats per a la identificació o signatura electrònica i també per a l'expedició de còpies autèntiques. Aquest registre ha de ser plenament interoperable i ha d'estar connectat amb els de les altres administracions públiques.

L'aplicació que s'utilitzarà per al RFH és Habilit@.

**Seu electrònica.** És l'adreça electrònica disponible per mitjà de les xarxes de telecomunicacions i, en tot cas, a través de la pàgina web de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per mitjà de la qual els ciutadans poden accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics de l'Administració de la Comunitat Autònoma.

**Signatura electrònica.** Conjunt de dades en forma electrònica, consignades juntament amb d'altres o associades, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació del signatari.

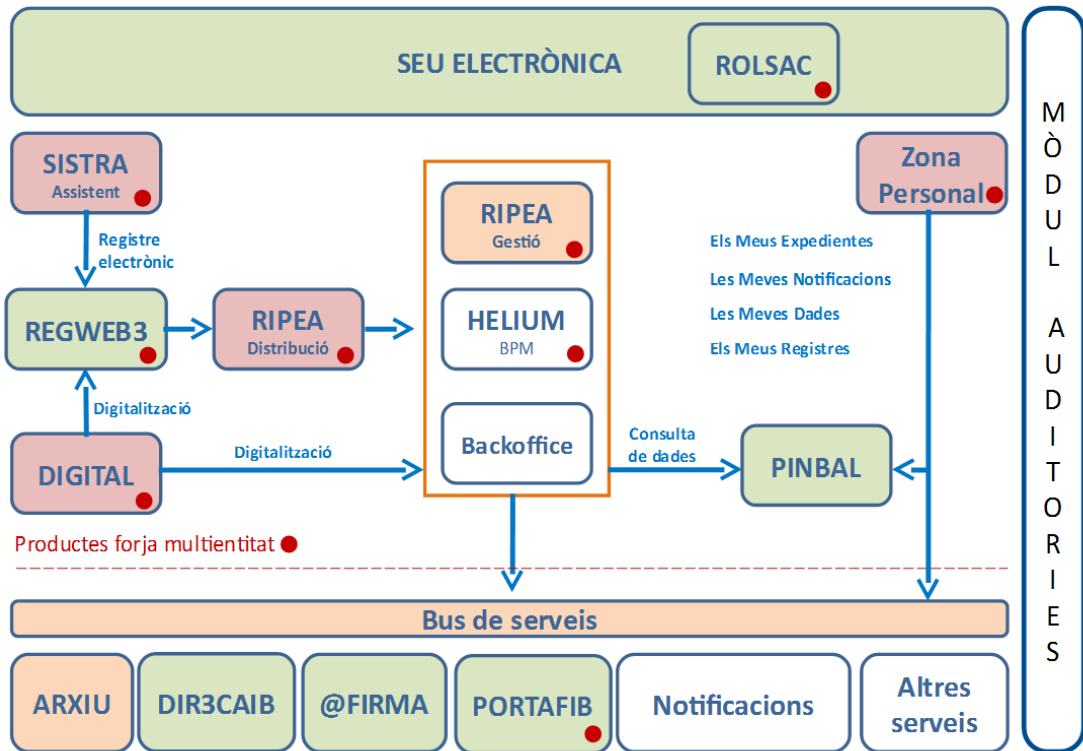
**Sistema d'interconnexió de registres (SIR).** Sistema informàtic que permet l'intercanvi d'assentaments electrònics entre administracions públiques de manera segura i d'acord amb la normativa.

Amb aquest sistema, quan un ciutadà o un òrgan administratiu presenti una sol·licitud, un escrit o una comunicació adreçats a un altre òrgan, organisme públic o administració pública davant una de les oficines de registre que hagi implantat el SIR, la documentació es podrà enviar en format electrònic a qualsevol oficina de registre que també l'hagi implantat, independentment de la seva ubicació geogràfica.

**Unitat de tramitació d'origen.** Unitat orgànica d'una administració pública que adreça una sol·licitud, un escrit o una comunicació a qualsevol altre òrgan o administració pública.

**Unitat de tramitació de destinació.** Unitat orgànica d'una administració pública a la qual s'adreça qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació des de qualsevol altre òrgan o administració pública.

## Nova arquitectura de productes d'AE



Serveis d'Administració Electrònica en el Govern de les Illes Balears

## ANNEX 1

### Requisits de les oficines d'assistència en matèria de registres

#### Elements principals

1. **Senyalització externa:** s'ha d'indicar si és una oficina d'assistència en matèria de registre (OAMR) o una oficina de registre auxiliar, així com l'horari d'atenció al públic.
2. **Senyalització interna:** en el cas que l'oficina d'assistència en matèria de registres no estigui ubicada a l'entrada de la conselleria i no sigui visible, s'ha d'indicar com s'hi pot arribar.
3. **Accessibilitat:** absència de barreres arquitectòniques i espai intern suficient per a la mobilitat de les persones discapacitades.
4. **Mitjans tècnics:** servei de telèfon, fotocopiadora, impressores locals, ordinadors, teclats amb lector de targeta, un escàner connectat al REGWEB per a cada ordinador, ordinador i impressora per a l'ús de la ciutadania que estigui fora de la xarxa de la CAIB i que tenguin accés a Internet.

Les característiques tècniques que es recomana que tenguin els ordinadors amb accés a REGWEB són les següents:

- Windows 7 Professional SP 1 (64 bits)
- Java 1.6.0\_33\_b16 32 bits
- Firefox 55.0.3 (32 bits)

Quant als escàners, el requisit és que els *drivers* siguin TWAIN, que permetin escanejar a doble cara, en color i que tenguin un nivell de digitalització mitjana o intensiva.

Mitjana:

- Capacitat d'escaneig diari més gran de 4.000 pàgines/dia
- Velocitat mínima 40 pàgines/minut.

Intensiva:

- Capacitat d'escaneig diari més gran de 8.000 pàgines/dia

—Velocitat mínima 70 pàgines/minut.

També és recomanable que tinguin connexió USB, atès que convé tenir un escàner a cada ordinador; així i tot, si duen *drivers* TWAIN i els controladors s'installen a les màquines locals, també funciona.

5. **Recursos humans:** nombre adequat de funcionaris per atendre la ciutadania, en funció de si es tracta d'una oficina d'assistència en matèria de registre o d'una oficina de registre auxiliar. Les oficines d'assistència en matèria de registre, a banda de les funcions de registre de documents d'entrada i sortida i d'informació, assumiran també la resta de competències que es detallen al final d'aquest apartat. Per la seva banda, les oficines de registre auxiliars, a part de les funcions de registre de documents d'entrada i sortida i d'informació, podran també fer assentaments via SIR.

Es recomana que la dotació mínima de personal d'una oficina d'assistència en matèria de registre sigui de tres funcionaris, i la d'una oficina de registre auxiliar sigui de dos funcionaris. Per a les oficines d'assistència en matèria de registre, el nombre de funcionaris dependrà del nombre d'entrades i sortides que es registrin i de les noves competències que hauran d'assumir les oficines que es transformaran en oficines d'assistència en matèria de registre.

En aquest sentit, respecte del nombre d'entrades i sortides, el barem recomanat seria de quaranta entrades per funcionari i dia, tenint en compte que a l'operació de registre se li ha de sumar la digitalització de la documentació, la durada de la qual pot ser de 10 minuts, aproximadament.

L'assumpció de les noves competències implicarà, quant al temps de durada, el següent, aproximadament:

- Assistència en l'ús dels mitjans electrònics. Oscillarà entre els 8 i 15 minuts, en funció de si l'assistència consisteix en l'assessorament sobre la realització de tràmits o si el personal de registre duu a terme el tràmit en nom del ciutadà o ciutadana.
- Expedició de còpies autèntiques. Durada entre 8 i 12 minuts.
- Notificacions per compareixença espontània. Durada entre 5 i 10 minuts.

- Apoderaments *apud acta*. Durada entre 5 i 10 minuts. Cal tenir en compte que si l'apoderament és entre persones físiques en el moment, el personal de registre disposarà, a més, de dos dies per donar d'alta el poder en l'aplicació.
  - Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve. Durada entre 5 i 10 minuts.
6. **Mobiliari adequat:** atenció personalitzada a la ciutadania, per la qual cosa se suggereix, sempre que sigui possible, que el funcionari de registre disposi d'una taula individual i de dues cadires per poder atendre les persones que acudeixin a l'oficina.
  7. **Lloc d'espera habilitat:** en cas que sigui possible, és convenient disposar d'un espai habilitat específicament a aquest efecte.
  8. **Models a disposició de la ciutadania:** disposició de formularis del Govern de les Illes Balears per presentar sol·licituds de caràcter general, fulls de queixes i suggeriments, i de dret d'accés a la informació pública, cartells informatius de la manera d'interposar les queixes i els suggeriments, i telèfon 012.

### **Elements secundaris**

9. **Gestió de coes:** es recomana disposar d'un sistema de gestió de coes per reduir el temps d'espera, en cas que sigui necessari, per agilitzar els tràmits.
10. **Altres equipaments:** banys d'ús públic i adaptats per a discapacitats.
11. **Informació:** existència d'un punt d'informació específic, en funció dels procediments que es tramitin per raó de les competències.
12. **Horari:** replantejament horari a llarg termini quan s'hagi implantat l'administració electrònica. Obertura d'un capvespre per torns entre les diferents oficines d'assistència en matèria de registres.

**ANNEX 2**  
**Model de diligència**

[Logotip de la conselleria]

FAIG CONSTAR:

1. Que la documentació que s'adjunta, consistent en .....  
....., ha tingut entrada al registre general de .....  
.....,  
procedent de ....., i ha arribat sense escrit de remissió.

2. Que, atesa la naturalesa d'aquesta documentació, es considera que va adreçada  
a .....  
.....

[Datació]

....., ..... d ..... de .....

[Signatura]

[Identificació funcional]

[Identificació nominal]