



---

## **Criteris comuns de funcionament de les oficines de registre**

---

d'ens locals adherits al Conveni marc per a la implantació d'un model integrat d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de Catalunya.

Barcelona, març 2012



### **Criteris comuns de funcionament de les oficines de registre**

d'ens locals adherits al Conveni marc per a la implantació d'un model integrat d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de Catalunya signat el 5 de juliol de 2007.

- 1. Introducció**
- 2. El sistema de registres i els seus efectes per als ciutadans**
- 3. Admissió de sol·licituds, escrits i comunicacions**
- 4. Expedició de rebuts**
- 5. Expedició de còpies segellades**
- 6. Compulsa o confrontació de documents**
- 7. Assentaments registrals**
- 8. Tramesa de les sol·licituds, escrits i comunicacions i dels documents annexos**
- 9. Mitjans de tramesa**
- 10. Altres aspectes sobre el còmput de terminis**
- 11. Comunicació de canvis en les oficines de registre**



## 1. Introducció

---

D'acord amb la clàusula segona del Conveni marc per a la implantació d'un model integrat d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de Catalunya, en aquest document s'estableixen els criteris i orientacions comunes per al funcionament de les oficines de registre dels ens locals adherits.

En conseqüència, s'adreça principalment a les persones responsables de les oficines de registre, encarregades de les tasques de recepció, segellat i anotació d'assentaments registrals dels escrits, sol·licituds i comunicacions presentats pels ciutadans. El seu objectiu és establir uns criteris homogenis de funcionament, a fi d'oferir als ciutadans un mateix grau de prestació de servei, independentment de quina sigui l'oficina de registre a través de la qual es relaciona amb les administracions públiques.

Cal remarcar, primer, que els criteris expressats en aquest document s'han elaborat de manera que hi hagi el mínim impacte en els sistemes de registre i en el seu funcionament (ja siguin manuals o informatitzats), a fi de reduir al màxim els costos, però sense minva de la qualitat del servei prestat. En segon lloc, aquests criteris i orientacions constitueixen un primer pas i, per tant, en el futur caldrà millorar-los i adequar-los a les diferents problemàtiques que vagin apareixent. En conseqüència, resten oberts a qualsevol millora, canvi o modificació que es pugui suggerir, fruit de l'experiència que es vagi adquirint per part de les diferents oficines de registre adherides.

Podeu adreçar les vostres opinions a la:  
Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió  
Via Laietana, 14, 3<sup>a</sup> planta  
08003 Barcelona



## 2. El sistema de registres i els seus efectes per als ciutadans

L'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJ-PAC), estableix que les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que s'adrecin a qualsevol Administració Pública -i, per tant, també a la local- poden presentar-se als registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de l'Estat (AGE) o a les Administracions de les comunitats autònomes.

En conseqüència, la presentació de qualsevol document adreçat a un ens local, a un registre de l'Administració General de l'Estat, de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (AGC) o d'una altra comunitat autònoma, és plenament vàlida sense necessitat de conveni previ. És també vàlida la data d'entrada en aquests registres a efectes del compliment de terminis dels ciutadans (malgrat que no s'ha d'oblidar que, segons l'article 48.4 de la LRJ-PAC, que els terminis per resoldre es compten a partir de la data d'entrada al registre de l'òrgan competent).

En el cas contrari, és a dir la presentació d'escrits, comunicacions o sol·licituds a registres d'ens de l'Administració Local, adreçats a òrgans de l'AGE, de l'AGC o d'altres comunitats autònomes, només serà plenament vàlida si s'ha subscrit el conveni oportú, tal com especifica l'article 38.4 b) de la LRJ-PAC. Per tant, amb l'adhesió al Conveni marc la presentació de documents als registres dels ens locals adherits és plenament vàlida a l'efecte de còmput de terminis per als ciutadans, d'acord amb l'article citat.

D'altra banda, cal tenir present que a Catalunya la presentació de documents adreçats a qualsevol altra administració (per tant, a l'AGE o a l'AGC, o a d'altres ens locals) als registres dels ens locals té els efectes que es deriven de l'article 144 c) de Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya DOGC núm. 3887, 20.05.2003. És a dir, els ens locals tenen el deure de trametre els documents presentats pels ciutadans a l'administració competent per raó de la matèria, però no se'n deriva cap compliment a l'efecte del còmput de terminis per als ciutadans.

Cal tenir present que l'adhesió al Conveni marc no contempla la possibilitat d'exercir la pràctica de l'autoregistre. Per tant, qualsevol document, del qual un ens local en sigui el titular, que estigui subjecte a terminis i que vagi adreçat a l'Administració General de l'Estat o a l'Administració de la Generalitat, en el cas que aquest document es presenti en el registre del mateix ens local, la data de presentació vàlida a efectes de compliment de terminis serà la d'arribada al registre de l'òrgan gestor competent en l'assumpte del document.



### **3. Admissió de sol·licituds, escrits i comunicacions**

---

Les oficines de registre dels ens locals adherits han d'admetre qualsevol sol·licitud, escrit i comunicació adreçada a un òrgan de l'AGE i de l'AGC o a les entitats de dret públic vinculades o dependents d'ambdues, d'acord amb els criteris següents:

1. Només seran admesos al registre els documents en què es pugui identificar l'emissor. Cal refusar, per tant, aquells que puguin ser qualificats d'anònims.

2. Es poden admetre, però no tenen efecte per al còmput de terminis, els escrits adreçats als òrgans, entitats i institucions següents:

- Administracions d'altres comunitats autònomes
- Entitats de dret públic vinculades o dependents d'altres comunitats autònomes
- Administracions d'altres ens locals
- Entitats de dret públic vinculades o dependents d'altres ens locals
- Escrits presentats en exercici de la pràctica de l'autoregistre

3. Els registres dels ens locals no estan habilitats per admetre els documents adreçats als òrgans, entitats i institucions següents:

- Corts Generals
- Tribunal Constitucional
- Consell General del Poder Judicial
- Parlament de Catalunya
- Consell Consultiu de la Generalitat
- Defensor del Poble
- Tribunal de Comptes
- Síndic de Greuges
- Sindicatura de Comptes
- Òrgans jurisdiccionals (jutjats i tribunals)
- Registres Civil, Mercantil i de la Propietat.



#### 4. Expedició de rebuts

---

Les oficines de registre dels ens locals hauran d'expedir, sempre i quan la persona interessada així ho demani, un rebut que acrediti la data de presentació del document. La Llei (article 70.3 de la LRJ-PAC) admet com a tal una còpia de la sol·licitud, escrit o comunicació, en què consti la data anotada per l'oficina de registre, o bé un segell acreditatiu que la indiqui. L'anotació, segell o acreditació consignada a la còpia ha de fer constar l'entrada al registre, la identificació d'aquest i la data i hora de presentació.

El lliurament a la persona interessada d'una còpia anotada té la finalitat de substituir el rebut, i la consignació de la data de presentació la d'acreditar el compliment de terminis. En conseqüència, només caldrà expedir rebuts o còpies anotades de les sol·licituds, comunicacions i escrits que es presentin, però no dels documents que els acompanyin com a annexos.

És important distingir aquest supòsit de l'expedició de còpies segellades (descrites en l'apartat següent) i de la confrontació o acarament de documents a què es fa referència a l'apartat 6, perquè la còpia anotada només fa referència als escrits, sol·licituds o comunicacions, mentre que les còpies segellades i la confrontació o acarament de documents (còpia compulsada) fan referència als documents annexos.

*Exemple 1:*

*Si un ciutadà presenta al registre d'un ens local una sol·licitud adreçada a l'AGE o a l'AGC acompanyada de diversos documents (p.e. una sol·licitud d'una beca, la qual s'acompanya del títol de batxillerat i còpia de la declaració de l'IRPF), el registre ha d'expedir un rebut o, com és habitual, retornar a la persona interessada només una còpia de la sol·licitud en què hi consti la data de presentació i la entrada.*



## 5. Expedició de còpies segellades

---

D'acord amb el que disposa l'article 35 c) de l' LRJ-PAC, els ciutadans tenen dret a obtenir còpia segellada dels documents que presentin. La figura de la còpia segellada, s'ha d'aplicar en el supòsit següent: quan un ciutadà ha d'acompanyar la seva sol·licitud, escrit o comunicació d'un document original, perquè així ho exigeix la normativa del procediment que sigui aplicable, té dret que se li expedeixi una còpia segellada d'aquest document original que serveixi com a justificant acreditatiu que l'original el té l'Administració.

A diferència del supòsit anterior (rebut o còpia anotada), el dret a obtenir còpia segellada es refereix als documents que acompanyen les sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans adrecen a l'Administració. D'altra banda, la seva finalitat és fonamentalment acreditar el lliurament a l'Administració de l'original d'un document determinat, no només a l'efecte de constatar el compliment de terminis, sinó també per prevenir possibles pèrdues i garantir l'efectivitat d'altres drets legalment reconeguts als ciutadans, com l'establert a l'article 35 f) de l'LRJ-PAC, que permet no presentar documents que ja tingui en el seu poder l'Administració.

Per tant, les oficines de registre del ens locals hauran d'expedir còpies segellades de documents originals, sempre que així ho sol·licitin les persones interessades.

### Exemple 2:

*D'acord amb l'exemple 1, el ciutadà presenta l'original del seu títol de batxillerat perquè es remeti juntament amb la seva sol·licitud i aporta, a més, una còpia del títol. En aquest cas pot demanar que se li retorni la còpia del títol segellada. Per satisfer aquest dret, el registre ha de comprovar la identitat de l'original i la còpia, ha de segellar aquesta i retornar-la al ciutadà, i remetre el document original, juntament amb la sol·licitud, a l'òrgan destinatari.*



## **6. Compulsa o confrontació de documents**

Els ciutadans poden sol·licitar també, a l'empara del que estableix l'article 35.c de la LRJ-PAC, la devolució dels originals que aportin juntament amb les seves còpies, excepte quan aquests originals hagin de restar en l'expedient del procediment. És a dir, si el ciutadà no està obligat a presentar el document original (contràriament al cas del supòsit anterior) i aporta una còpia d'aquest juntament amb l'original, la còpia s'ha de remetre annexa a la sol·licitud, escrit o comunicació, prèvia compulsa o confrontació (són termes sinònims). En aquests casos, els registres dels ens locals han de compulsar o confrontar els documents.

Aquest supòsit és diferent dels anteriors pels motius següents:

- La compulsa es refereix als documents que s'adjunten a les sol·licituds, escrits i comunicacions, i només s'ha d'efectuar quan la còpia compulsada hagi d'acompanyar sol·licituds, escrits i comunicacions que es presentin a l'oficina de registre.
- Aquest supòsit consisteix en la comparació d'una còpia amb el seu original, ambdós presentats per la persona interessada, amb l'objecte de comprovar que són idèntics (i no d'acreditar la data de presentació o el lliurament d'un document original a l'Administració actuant).
- La compulsa es produeix en relació amb un procediment administratiu determinat que s'inicia o que s'està instruint i la seva finalitat és deixar constància, a l'expedient, de la confrontació efectuada mitjançant l'aportació de la còpia compulsada del document de què es tracti, i fer possible així la devolució de l'original a la persona interessada.
- Un cop comprovada la identitat entre la còpia i l'original, s'ha de diligenciar la còpia o estampar-hi un segell o acreditació que expressi aquesta identitat (i no només la data de la compulsa) i, a continuació, s'ha d'unir la còpia a la sol·licitud, escrit o comunicació i retornar l'original a la persona interessada.

En conseqüència, les oficines de registre dels ens locals han d'expedir còpies compulsades per adjuntar a les sol·licituds, escrits o comunicacions, quan es presentin documents originals que han de ser retornats a la persona interessada.

### *Exemple 3:*

*Tal com s'explica en l'exemple 1, el ciutadà presenta, juntament amb la sol·licitud, una còpia de la seva declaració de l'IRPF i l'original d'aquesta. El registre, després de comprovar la identitat entre ambdues, compulsa la còpia -que remet a l'òrgan destinatari juntament amb la sol·licitud- i retorna el document original al ciutadà.*



## **7. Assentaments registrals**

---

De conformitat amb el que disposen l'article 38.3 de la LRJ-PAC i la clàusula tercera 3.b) del Conveni marc, els ens locals han de deixar constància en el seu registre d'entrada de les sol·licituds, escrits i comunicacions adreçats als òrgans i entitats que integren l'AGE i l'AGC, amb indicació, en els seus assentaments, de:

- Núm. de registre
- Tipus de document
- Data d'entrada
- Data i hora de presentació (amb especificació del minut, és a dir, en format *hh:mm*)
- Identificació de la persona interessada o òrgan administratiu remitent
- Persona o òrgan administratiu a qui s'adreça el document
- Referència al contingut de l'escrit o comunicació que es registra

Ara bé, atès que, com a criteri general comú, per trametre els documents a l'òrgan destinatari de l'AGE o de l'AGC, l'oficina de registre de l'ens local no ha de fer cap registre de sortida ni cap ofici addicional, tal com es justifica en l'apartat següent, a fi que quedi constància de la tramesa es proposa afegir una nova dada a l'assentament d'entrada:

- Data de tramesa a l'òrgan destinatari



## **8. Tramesa de les sol·licituds, escrits i comunicacions i dels documents annexos**

---

Un cop registrat d'entrada el document, s'adopta com a criteri comú de funcionament, trametre'l a l'òrgan destinatari sense cap altre tràmit addicional. És a dir, no cal registrar-lo de sortida ni tampoc fer un ofici relacionant els documents que es trameten (que caldria registrar de sortida). Aquest criteri es fonamenta i justifica per dos tipus d'arguments.

En primer lloc, l'article 38.2 de la LRJ-PAC determina que "conclòs el tràmit de registre, els escrits i les comunicacions han de ser cursats sense dilació als seus destinataris i a les unitats administratives corresponents des del registre en què hagin estat rebudes". Així mateix, la clàusula tercera, 3.c) del Conveni marc, estableix que les entitats locals que s'hi adhereixin es comprometen a "remetre immediatament els documents, un cop registrats i, en tot cas, dins dels tres dies següents al de la seva recepció, directament als òrgans que en són destinataris".

En segon lloc, el mateix article 38 de la LRJ-PAC, en el seu punt primer especifica que als registres "també s'hi ha d'anotar la sortida dels escrits i les comunicacions oficials adreçades a altres òrgans o particulars". D'altra part el Decret 360/1994, de 15 de desembre, del registre d'entrada i sortida de documents de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, que no és d'aplicació a les unitats de registre dels ens locals adherits, determina en el seu article 5.3 que "s'han de registrar d'entrada però no s'han de registrar de sortida els documents que es presenten en un registre i que tenen una destinació que no correspon a la del registre on es presenti el document, és a dir, documents adreçats a destinacions d'altres òrgans de la mateixa Administració de la Generalitat o adreçats a qualsevol altra administració. Aquests documents s'han d'enviar al seu destinatari dins el termini màxim de 48 hores, després que, en el mateix registre d'entrada, s'anoti la data en què s'envia aquest document per tal de controlar-ne la tramesa".

D'acord amb aquests principis, d'obligat compliment els primers i de forma supletòria i orientativa el darrer, es pot justificar que:

- Un cop registrats d'entrada, els documents s'han de trametre, sense dilació i immediatament, als destinataris. No cal doncs, fer cap altre tràmit, com ara oficis, relacions de tramesa, comunicacions o qualsevol altre tipus d'escrit que acompanyi els adreçats a l'òrgan destinatari de l'AGE o de l'AGC.
- Atès que no són documents oficials emesos per òrgans administratius, sinó presentats pels ciutadans, no cal registrar-los de sortida.

D'altra part, si es confecciona un ofici o relació que acompanyi la tramesa, aquest sí que seria un document oficial i caldria registrar-lo de sortida. En conseqüència, s'obliga el registre receptor a registrar-lo d'entrada, amb la qual cosa cada tramesa generaria uns tràmits que no beneficiarien en res el servei que es vol prestar i que només contribuirien a pertorbar-lo i a perdre el rastre dels documents presentats pels ciutadans.



La tramesa s'ha d'adreçar a l'òrgan destinatari de l'Administració Pública corresponent, ja sigui de l'AGC o de l'AGE, competent per raó de la matèria. Habitualment, l'adreça de l'organisme constarà en l'escrit, sol·licitud o comunicació presentat pel ciutadà, especialment si és un formulari o un imprès.

Ara bé, en cas de dubte, les oficines de registre dels ens locals adherits poden utilitzar els següents recursos d'informació:

#### Per l'AGC

- Si les unitats de registre disposen d'accés a Internet, es poden connectar a l'adreça <http://www.gencat.cat/quiabreu> i poden descarregar la *Guia Breu* en format electrònic, que s'actualitza cada setmana, així com consultar altres serveis electrònics d'informació i atenció al ciutadà.
- Si resulta complex trobar l'adreça de l'òrgan gestor, es pot adreçar el document a l'oficina de registre de la Secretaria General del Departament competent per raó de la matèria.

#### Per l'AGE

- Si les unitats de registre disposen d'accés a Internet, es poden connectar a l'adreça del servei web del MAP <http://www.map.es>, on es pot accedir als directoris i informacions sobre l'organigrama de l'Administració General de l'Estat.



## **9. Mitjans de tramesa**

---

La clàusula tercera, apartat 3.c) estableix que la tramesa dels documents s'ha d'efectuar pels mitjans més apropiats perquè siguin rebuts al més aviat possible, amb especial ús dels mitjans informàtics, electrònics i telemàtics en els supòsits en què sigui possible. En aquests casos s'ha de garantir el compliment dels requisits i garanties per la utilització de mitjans tècnics exigits per la LRJ-PAC, expressats en l'article 45, així com els determinats per les normes que el despleguin.

Es recomana que s'utilitzi el servei de correus, en la seva modalitat de correu ordinari, atès que es valora que hi ha les garanties suficients de celeritat i seguretat. Així mateix, si l'ens local ho considera convenient, es poden agrupar les trameses per òrgans destinataris.

Si en algun cas excepcional o de màxima urgència a criteri de la unitat de registre de l'ens local o a requeriment de la persona interessada, és necessari trametre amb celeritat a l'òrgan destinatari la informació presentada pel ciutadà, es pot avançar per correu electrònic o fax. No obstant això, aquest avenç no exclou que amb posterioritat es trameti la documentació completa per correu ordinari.

## **10. Altres aspectes sobre el còmput de terminis**

---

El còmput de terminis es regeix pel que disposa l'article 48 de l'LRJ-PAC. La data d'entrada de les sol·licituds, escrits i comunicacions presentats pels ciutadans als registres dels ens locals, adherits al Conveni, tenen plena validesa a l'efecte del compliment de terminis imputables als ciutadans.

### *Exemple 4:*

*La presentació, al registre d'un ajuntament adherit al Conveni marc, d'una sol·licitud d'una beca d'estudis adreçada al Departament d'Ensenyament, l'últim dia de termini, és vàlida, encara que la sol·licitud es rebí al Departament fora de termini.*

Pel que fa al còmput del termini màxim per a la resolució i notificació dels procediments iniciats prèvia sol·licitud de la persona interessada, aquest termini s'iniciarà a partir de la data d'entrada de la sol·licitud en qualsevol dels registres de l'òrgan competent per tramitar el procediment.

No obstant això, es pot presentar el cas que, per al còmput de terminis, sigui dia hàbil en el municipi en què resideix la persona interessada i inhàbil a la seu de l'òrgan destinatari, o a la inversa. En ambdós casos, aquests dies es consideraran inhàbils a tots els efectes de còmput de terminis.

Tal com s'ha esmentat en l'apartat 2, una excepció la constitueix la pràctica de l'autoregistre en la qual la data de presentació en l'ens local no té validesa a l'efecte del compliment de terminis imputables a l'ens local que constitueix part interessada en el document que es presenta.



## **11. Comunicació de canvis en les oficines de registre**

Finalment, es demana a les unitats de registre dels ens locals adherits que comuniquin a la Direcció General d'Atenció Ciutadana qualsevol canvi que es pugui produir en les dades que es van consignar en el qüestionari d'adhesió, especialment aquells que facin referència a l'adreça, als horaris d'atenció al públic i als recursos de personal i informàtics destinats a aquesta funció.

Si els canvis o modificacions afecten poques dades del qüestionari, es poden comunicar per telèfon, per escrit, per fax o per correu electrònic, segons resulti més còmode per a l'ens local. Quan l'actualització requereixi modificar forces dades del qüestionari, es recomana que se n'empleni un de nou que, un cop tramès, substituirà l'anterior.