

## DISPOSICIONS DESPLEGAMENT REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL I OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA

### Antecedents

La regulació del registres generals ha anat evolucionant en els últims anys cap a una versió electrònica d'aquests. La entrada en vigor de la Llei 39/2015 constitueix una reforma de gran calat en l'Ordenament jurídic administratiu i en concret en el funcionament del registres administratius:

- Es determina l'obligació de totes les administracions públiques de disposar d'un **registre electrònic general**, o, en el seu cas, adherir-se al de l'Administració General de l'Estat.
- Estableix l'obligació de relacionar-se electrònicament a una sèrie de subjectes (art. 4 Llei 39/2015).
- Canvi de denominació de les oficines de registre que passen a denominar-se **oficines d'assistència en matèria de registres**. Aquestes han de permetre als interessats no obligats presentar les seves **sol·licituds** en paper, si així ho volen, convertint-les després a **format electrònic**.
- Obligació de disposar d'un registre o un altre sistema equivalent que permeti deixar constància dels **funcionaris habilitats** per assistir el interessats no obligats en el ús de mitjans electrònics (art. 12 Llei 39/2015).

L'Ajuntament de Tarragona per tal de donar acompliment al marc normatiu, ha dut a terme un seguit d'actuacions:

- El 15/11/2010 entra en vigor l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Tarragona la qual regula la creació del registre electrònic de l'Ajuntament de Tarragona en el seu art. 32.
- El 25/01/2017 es dicta una circular de la Vicesecretaria per la que es dona compliment a l'art. 14 de la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, relatiu als subjectes obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques.
- El 19/06/2017 entra en funcionament el Registre electrònic general interoperable
- El 16/12/2016, la Junta de Govern Local crea el Registre de Funcionaris Habilitats per realitzar tràmits electrònics en nom de terceres persones integrat pel personal de les oficines d'atenció ciutadana.
- El 14/05/2018 s'aprova per Decret de l'Alcaldia el Protocol d'Identificació i signatura electrònica de l'Ajuntament de Tarragona

Aquestes novetats introduïdes per la Llei fan necessària la redacció d'unes instruccions de desenvolupament del registre electrònic general que donin solució i estableixin clarament la resolució de problemes que es poden plantejar en la practica diària, tant a la ciutadania amb la presentació de escrits i sol·licituds de forma telemàtica com als treballadors municipals encarregats del registre electrònic d'entrada i sortida .

### Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

Aquesta instrucció té com objecte la regulació del registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona, integrat pel registre d'entrada i sortida, i el funcionament de les Oficines d'assistència en matèria de registres

L'àmbit d'aplicació d'aquesta instrucció afecta :

- A tots els empleats municipals que tinguin en la seves funcions la inserció, consulta i tractament d'assentaments en el registre d'entrada i sortida de l'Ajuntament de Tarragona
- A les persones físiques i jurídiques en les seves relacions amb l'Ajuntament de Tarragona.

## **LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES**

D'acord amb el que estableix la Llei 39/2015 el registre electrònic general serà gestionat per les oficines d'assistència en matèria de registre, permetent als interessats no obligats a comunicar-se electrònicament amb les Administracions Públiques en el cas que així ho desitgin a presentar les seves sol·licituds en paper, les quals es convertiran a format electrònic.

Les funcions atribuïdes per la llei a aquestes oficines són assumides pel Servei d'atenció ciutadana i el personal que les durà a terme és el que integra les diferents oficines municipals d'atenció ciutadana (OMAC) .

### **Article 2. Funcions de les Oficines d'assistència en matèria de registres**

Les Oficines d'Atenció Ciutadana incorporen, a banda de les que els son pròpies, les noves funcions que la llei 39/2015 atribueix en el seu articulat a les Oficines d'Assistència en matèria de Registres, que són:

- a) Gestionar el Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona.
- b) Digitalització de documents. Els documents presentats de manera presencial davant les OMACs s'hauran de digitalitzar per incorporar-los a l'expedient administratiu, i tornar els originals als interessats. Tot això sens perjudici d'aquells supòsits en què la normativa determini que l'administració ha de custodiar els documents presentats, o sigui obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptible de digitalització. La imatge codificada, fidel i íntegra del document presentat tindrà la mateixa validesa per a la seva tramitació que el document aportat.
- c) Els apoderaments apud acta, mitjançant la compareixença presencial a les OMACs, per inscriure'ls en el registre electrònic d'apoderaments
- d) L'assistència, en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades que no estiguin obligades a relacionar-se amb les administracions per mitjans electrònics i que ho sol·licitin
- e) La pràctica de notificacions per compareixença de la persona interessada o la del seu representant .

- f) Facilitar als interessats el codi d'identificació del òrgan, centre o unitat administrativa a la que es dirigeix.. Així mateix les oficines hauran d'emetre rebut que acrediti la data i hora de presentació de les sol·licituds, comunicacions i escrits que presentis les persones interessades, si aquests ho exigeixen
- g) Posar a disposició dels interessats els models que permetin la presentació simultània de varies sol·licituds, així com els models normalitzats previstos.
- h) Identificació dels interessats en els procediments administratius, mitjançant la comprovació del nom i cognoms, denominació o raó social.
- i) L'expedició de còpies autèntiques de documents públics administratius o privats mitjançant funcionaris habilitats
- j) Qualsevol altra que se'ls atribueixi legal o reglamentàriament.

## **REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL**

### **Article 3. Definició i Naturalesa**

El registre electrònic general d'entrada i sortida de documents és un llibre en suport informàtic on s'anoten, d'una manera prèviament establerta i ordenada, aquelles situacions jurídiques o documents amb transcendència jurídica que per raons de seguretat en el trànsit interessa tenir constats.

En el registre s'han de fer els corresponents assentaments de tot tipus de sol·licituds i documentació que es dirigeixin a l'Ajuntament de Tarragona i, en el seu cas, a altres Administracions Públiques .

L'Ajuntament de Tarragona disposa d'un Registre electrònic general que garanteix amb claredat la constància, data certa, exactitud i veracitat dels assentaments. Aquests s'han d'anotar respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents i han d'indicar un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, la data i l'hora en què es presenti el document, la data del dia en què es produeixi l'assentament, la identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si procedeix, i persona o òrgan administratiu al que s'envia i, en el seu cas, referència al contingut del document que es registra.

El Registre Electrònic de l'Ajuntament de Tarragona té capacitat d'interrelació amb els gestors d'expedients i altres sistemes d'informació. Està integrat així mateix amb els registres electrònics de la Generalitat de Catalunya i de l'Estat, EACAT i SIR respectivament.

### **Article 4. Gestió i seguretat del Registre**

El servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Tarragona és responsable de la gestió i tractament del registre d'entrada i els diferents departaments i serveis de l'Ajuntament del registre electrònic de sortida en la tramesa de notificacions, escrits i comunicacions.

El Servei de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions és responsable de la disponibilitat i seguretat del registre electrònic.

Quan, per raons tècniques, es pugui preveure que el registre no podrà estar operatiu i disponible, es publicarà a la seu electrònica la informació sobre la suspensió temporal del servei, la previsió de la seva durada i, si escau, l'adopció de mesures correctives de la situació.

## **Article 5 Accés al registre**

L'accés al Registre de l'Ajuntament es pot fer de

- forma presencial, personant-se en qualsevol de les nostres oficines d'Atenció Ciutadana en els horaris publicitats i que figuren a la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona,
- forma telemàtica a través de la Seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona (<https://seu.tarragona.cat>). El registre telemàtic admet la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores.

## **Article 6. Documentació admissible i registrable**

Els escrits i sol·licituds que es presentin al Registre electrònic general hauran de tenir, com a mínim, el següent contingut:

1. Noms i cognoms de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representa; així com el seu document identificatiu
2. Identificació del lloc físic o electrònic on volen que es practiqui la notificació
3. Exposició clara del fets, raons i petició en què es concreti la sol·licitud
4. Lloc i data
5. Signatura de la persona que sol·licita o del seu representant
6. A qui es dirigeix la sol·licitud

Determinats tràmits i serveis que figuren a la seu electrònica disposen de formularis específics que caldrà fer servir de forma obligatòria . El registre electrònic no admetrà la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions que no segueixin els models descrits al Catàleg de Tràmits o no compleixin tots els mecanismes d'identificació i d'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes fixats.

Els sistemes normalitzats de sol·licituds poden incloure comprovacions automàtiques de la informació aportada amb dades emmagatzemades en sistemes propis o pertanyents a altres administracions, així com oferir el formulari complimentat, en tot o en part, amb la finalitat que el ciutadà verifiqui la informació, la modifiqui o completi.

No seran objecte de registre, d'entrada o sortida:

- a) Les sol·licituds, escrits i comunicacions redactats en llengües estrangeres, a excepció que s'acompanyin de traducció oficial.
- b) La documentació de caràcter publicitari, comercial, informatiu, felicitacions, invitacions personals, agraïments, llibres, publicacions i anàlegs.
- c) Las sol·licituds, escrits i comunicacions que s'envien entre unitats que depenguin d'un mateix òrgan administratiu.

- d) Els informes, escrits i documents que s'envien entre empleats públics i els seus superiors o viceversa, incloent peticions de vacances, permisos, així com parts mèdics d'altres i baixes o similars.
- e) Les sol·licituds, escrits i comunicacions que es rebin per fax, telegrama i correu electrònic.
- f) sobres tancats per licitacions, concursos o quan així ho requereixi el tràmit
- g) documentació que s'adjunta a la sol·licitud
- h) Documents o objectes en qualsevol suport (escriptures, poders, altra documentació legal o tècnica, etc.) que no vinguin acompanyats d'un escrit de remissió o de sol·licitud.

### **Article 7. Càmput de terminis**

L'inici del càmput dels terminis vindrà determinat per la data i la hora de presentació en el registre general electrònic.

El Registre electrònic de l'Ajuntament de Tarragona compta, a l'efecte del càmput dels terminis, amb un sistema de data i hora oficial que disposa de les mesures de seguretat necessàries per garantir la seva integritat i exactitud. En l'adreça de la Seu electrònica es troba la informació del calendari de dies inhàbils a l'efecte del càmput de terminis.

Als efectes de càmput de terminis, la presentació en un dia inhàbil s'entendrà realitzada en la primera hora del primer dia hàbil següent, tret que una norma permeti expressament la recepció en dia inhàbil.

### **Article 8. Acusament de rebuda**

El registre electrònic emetrà automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada de l'escrit, sol·licitud o comunicació presentats, així com un rebut amb la relació dels documents presentats, incloent-hi la data i l'hora de presentació i el número d'entrada en el registre.

La no emissió del rebut o, si escau, la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència en la transmissió implica que no s'ha produït la recepció.

### **Article 9. Acreditació de la identitat**

El personal de les OMACs verificarà la identitat dels interessats en el procediment administratiu, mitjançant la comprovació del seu nom i cognoms o denominació o raó social, segons figuri al document identificatiu corresponent .

Així mateix, el interessats podran identificar-se electrònicament davant l'Ajuntament mitjançant els sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos, en relació als serveis, procediments i tràmits corresponents, segons Protocol d'Identificació i signatura electrònica anteriorment citat.

Quan la persona sol·licitant actuï a través de representant caldrà que acrediti la representació en els següents supòsits:

- Sol·licituds
- Declaracions responsables o comunicacions prèvies
- Interposició de recursos
- Desistiments d'accions
- Renúncia a drets

La representació s'acreditarà per qualsevol mitja vàlid en dret que deixi constància fidedigna (document d'autorització de representació normalitzat, poder notarial, escriptura de constitució de la societat, estatuts socials...) o mitjançant compareixença personal de la persona interessada.

Quan l'Ajuntament disposi del Registre d'apoderaments, aquest serà també un mitjà per acreditar la representació.

#### **Article 10. Obligatorietat en la presentació de sol·licituds electròniques i la seva notificació.**

La presentació o remissió de sol·licituds, comunicacions i escrits per mitjà del registre electrònic tindrà caràcter voluntari per a les persones interessades, amb excepció d'aquells col·lectius obligats per llei i recollits a l'article l'art.14 de la LPA i què son els següents:

- Les persones jurídiques;
- Les entitats sense personalitat jurídica
- Qui exerceixi una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb l'Ajuntament de Tarragona. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament de Tarragona.
- Les persones empleades de l'Ajuntament de Tarragona per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic.

L'Ajuntament de Tarragona podrà establir l'obligació de relacionar-se amb elles a través de mitjans electrònics per a determinats procediments i per a certs col·lectius de persones físiques que per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen accés i disponibilitat als mitjans electrònics necessaris.

#### **Article 11. Protecció de dades personals**

El funcionament i gestió del registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona es portarà a terme d'acord amb el Reglament general de Protecció de dades (UE) (2016/679) i l'establert a la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i les disposicions de desenvolupament.

#### **Article 12. Arxiu i conservació de la informació publicada**

Mentre no es trobi operatiu un sistema d'arxiu electrònic que compti amb les mesures de seguretat informàtica legalment exigibles, els documents electrònics que es reben a través del registre electrònic, queden emmagatzemats al gestor documental, amb totes les garanties d'integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat i conservació de la informació.

Tarragona, novembre de 2018