MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SECRETARIA DE ESTADO
PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
Y PROCEDIMIENTOS

Traducció al català del document del Ministeri. Data: 20/04/2012

MÈTODE SIMPLIFICAT DE MEDICIÓ DE CÀRREGUES ADMINISTRATIVES I DE LA SEVA REDUCCIÓ

CRITERIS PER A L'APLICACIÓ DE LA TAULA DE MEDICIÓ

Març 2011

INTRODUCCIÓ

Es presenten a continuació uns criteris d'aplicació de la taula de mesurament de càrregues administratives recollida en el mètode simplificat de mesurament per tal d'ajudar a valorar les càrregues a tots els responsables que en fan i per contribuir a mantenir una homogeneïtat en la seva posada en pràctica.

És un document obert a debat i a noves aportacions dels que participen en aquest projecte de reducció de càrregues, per tal de disposar d'un manual efectiu d'aplicació útil per a tots.

Atès que els conceptes que apareixen a la taula de valors no pretenen ser exhaustius, la identificació de les càrregues que es deriven de les normes amb les que es descriuen a la taula no sempre és coincident i es poden presentar diverses possibilitats d'aplicació. Precisament, **la versatilitat de la taula permetrà al legislador o responsable del mesurament enquadrar la càrrega en el valor o valors que consideri més adequats a la situació concreta objecte d'estudi.**

Convé recordar sempre que el valor que s'extreu de la taula es multiplicarà per una freqüència, població o volum de tramitació determinats per obtenir el valor total de càrrega. L'elecció del valor que s'esculli en la taula ha de ser coherent amb la població objecte del mesurament, freqüència de l'obligació estudiada o amb el volum d'expedients als quals s'aplica la càrrega.

	Taula per a la medició del cost directe de las càrregues administratives	Cost unitari en € (empreses)
1	Presentar una sol·licitud presencialment	80
2	Presentar una sol·licitud electrònica	5
3	Tramitació mitjançant intermediaris (bancs, metges, …)	35
4	Presentació convencional de documents, factures o requisits	5*
5	Presentació d'una comunicació presencialment	30
6	Presentació d'una comunicació electrònicament	2
7	Presentació electrònica de documents, factures o requisits	4*
8	Aportació de dades	2*
9	Presentació de còpies compulsades (acumular al cost del document)	1*
10	Presentació d'informes i memòries	500
11	Obligació de conservar documents	20
12	Inscripció convencional en un registre	110
13	Inscripció electrònica en un registre	50
14	Portar llibres	300
15	Portar llibres en via electrònica	150
16	Auditoria o controls per organitzacions o professionals externs	1.500
17	Informació a tercers	100
18	Formalització en documents públics de fets o documents	500
19	Obligació de comunicar o publicar	100

	Taula per a la medició del cost agregat de la reducció (només quan no es pot utilitzar la taula anterior)	Import en €
1	Renovació automàtica d'autoritzacions i llicències	175
2	Implantació de tramitació proactiva	100
3	Establiment de resposta immediata en un procediment	200
4	Reducció de terminis de resposta de l'Administració	**
5	Establiment de sistemes específics d'ajuda a l'emplenament	30
6	Posada en marxa de campanyes d'informació a interessats	15

NOTA: si alguna mesura no es pot enquadrar en la classificació anterior, s'ha d'actuar sobre una possible assimilació. Els costs i estalvis podran ser acumulables.

***** Euros per unitat

** Escala de valors en funció del temps reduït:

De l'1 al 25%------ 20 €

Del 26 al 50%------ 60 €

Del 51 al 75%----- 110 €

Del 76 al 99%----- 180 €

Taula I: medició del cost directe de las càrregues administratives

1. Presentar una sol·licitud presencialment: 80 €

En aquest apartat s'inclouen les sol·licituds dels interessats per iniciar els procediments, independentment que hi un hagi model normalitzat o no. **Per assimilació, també hi pot haver altres formularis que les normes obliguen a emplenar per lliurar-los a l'Administració o a tercers.**

Es tractarà d'una sol·licitud presencial quan la norma o el procediment exigeixi la presència de l'interessat o un representant per presentar-la.

Quan no s'especifiqui si la presentació és electrònica o presencial, s'entendrà que és electrònica, perquè ja està en vigor la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. La població es considera al 100%, atès que l'Administració ja ha posat els mitjans de reducció de càrregues, i encara que queda en mans del ciutadà l'elecció del canal de presentació, l'Administració ja ha fet totalment la reducció de càrregues en aquest sentit.

En aquesta càrrega s'inclouen les sol·licituds més bàsiques, on només consten les dades especificades en l'art. 70.1 de la Llei 30/1992 (dades personals, petició concreta, data i signatura). **No obstant això, en les sol·licituds en què, a més, es demanin dades que hagi de consultar per a la seva aportació, la sol·licitud s'incrementarà en 2 € per cada dada (veure categoria 8). D'aquesta manera, les sol·licituds més complexes, que requereixen més temps per emplenar, tindran una càrrega superior.**

Exemples

- Una sol·licitud ha de ser presentada presencialment i només recull les dades bàsiques de l'art. 70.1 de la Llei 30/1992: dades personals, petició, data i signatura. El cost serà de 80 €.
- A la sol·licitud anterior, a més de les dades anteriors, cal especificar quina dada figura en una determinada casella de la declaració d'IRPF. En aquest cas, cal incrementar els 80 € en 2 € més, ja que es tracta d'una dada que cal consultar en els antecedents que tingui l'empresa o el ciutadà. El cost total de la sol·licitud seria de 82 €.

2 . Presentar una sol·licitud electrònica: 5 €

En aquest punt, s'inclouen, igualment, les sol·licituds per iniciar els procediments, independentment que hi hagi un model normalitzat o no, així com altres formularis que les normes obliguen a emplenar per lliurar-los a l'Administració o a tercers. És a dir, es tracta del mateix cas que l'anterior, però la presentació pot ser electrònica.

Quan no s'especifiqui si la presentació és electrònica o presencial, s'entendrà que és electrònica, perquè ja està en vigor la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

La població es considera al 100%, atès que l'Administració ja ha posat els mitjans de reducció de càrregues, i encara que queda en mans del ciutadà l'elecció del canal de presentació, l'Administració ja ha fet totalment la reducció de càrregues en aquest sentit.

En aquesta càrrega s'inclouen les sol·licituds més bàsiques, on només consten les dades especificades en l'art. 70.1 de la Llei 30/1992 (dades personals, petició concreta, data i signatura). **No obstant això, en les sol·licituds en què, a més, se sol·licitin dades que hagi de consultar per a la seva aportació, la sol·licitud s'incrementarà en 2 € per cada dada (veure categoria 8). D'aquesta manera, les sol·licituds més complexes, que requereixen més temps per emplenar, tindran una càrrega superior.**

Exemples

- Una sol·licitud pot ser presentada electrònicament i només recull les dades bàsiques de l'art. 70.1 de la Llei 30/1992: dades personals, petició, data i signatura. El cost serà de 5 €.
- A la sol·licitud anterior, a més de les dades anteriors, cal especificar quina dada figura en determinada casella de la declaració d'IRPF. En aquest cas, cal incrementar els 5 € en 2 € més, ja que es tracta d'una dada que cal consultar en els antecedents que tingui l'empresa o el ciutadà. El cost total de la sol·licitud seria de 7 €.

3. Tramitació mitjançant intermediaris (bancs, metges ...): 35 €

S'entén per tramitació mitjançant intermediaris el fet que un tràmit que s'hagi de fer presencialment es pugui fer a través de col·laboradors externs. Encara que es tracta d'un tràmit que es fa presencialment i, per tant, exigeix desplaçament i temps d'espera, es facilita el tràmit al ciutadà en posar-hi al seu abast més llocs, mitjans i persones per realitzar-lo.

Exemples

- Presentació de la declaració de la renda a través d'entitats financeres.
- Renovació del carnet de conduir mitjançant els centres mèdics habilitats, entitats asseguradores, etc.
- Realització de tràmits d'altres administracions a través de funcionaris d'ajuntaments habilitats per a això.

4. Presentació convencional de documents, factures o requisits: 5 € *

Es refereix a l'aportació dels documents que acompanyen una sol·licitud de forma presencial: títols acadèmics, factures, certificats d'IRPF, estadístiques i qualsevol document que acrediti els requisits corresponents.

En els casos en què l'acreditació dels requisits es faci mitjançant una "declaració responsable", es comptabilitzarà com un document presentat davant l'Administració i el seu valor el d'aquesta categoria: 5 €.

No obstant això, quan la declaració responsable es faci servir per comunicar a l'Administració l'inici d'una activitat i la possessió dels requisits i documents corresponents, tindrà la valoració que es descriu en l'apartat 5, ja que en aquest cas estem davant d'una substitució del règim de "sol·licitud/autorització" pel de "comunicació prèvia/declaració responsable". **(veure apartat següent).**

El cost unitari que figura a la taula es multiplica pel nombre de documents que s'aporten o s'adjunten.

Exemple: al costat d'una sol·licitud cal presentar, de forma presencial, una fotocòpia del títol acadèmic i un certificat d'IRPF. Cal afegir al cost de la sol·licitud 5 € x 2 documents = 10 €, que se sumaran al cost que tingui la sol·licitud, segons sigui presencial o electrònica, i segons les dades que requereixi.

5. Presentació d'una comunicació presencialment: 30 €

S'entén per comunicació el document que ha d'adreçar l'interessat a l'Administració per:

- Informar, en general, sobre un fet, tal com recull tradicionalment el dret administratiu
- Declarar responsablement o realitzar una comunicació prèvia segons es regula en el nou article 71 *bis* de la Llei 30/1992.

Observació:
Pel que fa a la "declaració responsable", s'ha de tenir en compte que algunes lleis anteriors a l'article 71 *bis* i que són també lleis bàsiques (Llei de contractes i Llei de subvencions) utilitzaven el concepte de "declaració responsable" amb un significat diferent del que estableix l'art. 71 *bis* (la Llei de contractes i Llei de subvencions s'utilitzen també com a sinònimes a "declaració responsable" les expressions "declaració" i "declaració jurada").

Per distingir ambdós conceptes s'ha de tenir en compte que la càrrega administrativa a què s'anomeni la norma com "declaració responsable", si es refereix al supòsit regulat en l'art. 71 *bis* serà valorada com la "comunicació" descrita en aquest apartat que no es refereixi a aquest art. 71 bis serà valorada com un "document" dels compresos en els apartats 4 i 7 anteriors.

Exemple: es presenta un escrit de comunicació a l'Administració que es va a iniciar una activitat comercial a un determinat local i que es posseeixen els requisits necessaris.

6. Presentació d'una comunicació electrònicament: 2 €

Es refereix a la comunicació recull l'apartat anterior la presentació es realitza mitjançant un canal electrònic. (veure apartat anterior)

Exemple: es presenta un escrit de comunicació a l'Administració que es va a iniciar una activitat comercial a un determinat local, i que es posseeixen els requisits necessaris. La presentació es fa a través d'un registre electrònic sense presentació en persona a les oficines de l'Administració.

7. Presentació electrònica de documents, factures o requisits: 4 € *

És el mateix cas que l'apartat 4, però varia el canal de presentació, que en aquest supòsit és electrònic. Es refereix a l'aportació electrònica dels documents que acompanyen una sol·licitud: títols acadèmics, factures, certificats d'IRPF, estadístiques i qualsevol document que acrediti els requisits corresponents.

En els casos en què l'acreditació dels requisits es faci mitjançant una "declaració responsable" presentada electrònicament, es comptabilitzarà com un document presentat davant l'Administració i el seu valor el d'aquesta categoria: 4 €.

No obstant això, quan la declaració responsable electrònica s'utilitzi per comunicar a l'Administració l'inici d'una activitat i la possessió dels requisits i documents corresponents, tindrà la valoració que es descriu en l'apartat 6, ja que en aquest cas estem davant d'una substitució del règim de "sol·licitud/autorització" pel de "comunicació prèvia/declaració responsable".

El cost unitari que figura a la taula es multiplica pel nombre de documents que s'aporten o s'adjunten.

Exemple: al costat d'una sol·licitud cal presentar, de manera electrònica, una còpia del títol acadèmic i un certificat d'IRPF. Al cost de la sol·licitud cal afegir 4 € x 2 documents presentats de forma electrònica = 8 €.

8. Aportació de dades: 2 € *

L'aportació de dades es refereix a la informació que es requereix **a la sol·licitud o comunicació prèvia/declaració responsable**, al marge de les dades personals o d'identificació que figuren en l'art. 70.1 de la Llei 30/1992. Està pensat per a aquells camps que, per ser emplenats, requereixen fer consultes a documentació que es troba en els arxius de l'empresa, per exemple, dades d'una casella concreta que són a l'última declaració de renda, o dades estadístiques específiques, etc. És a dir, que per obtenir la dada, l'empresa ha d'invertir-hi més temps. Es valoren a dos euros per unitat (per camp que s'ha d'emplenar). D'aquesta manera, es distingeix el valor de les sol·licituds més simples (amb dades personals, domicili de notificació i petició concreta) de les que, per emplenar-les, exigeixen més esforç per les característiques de les dades que es demanen.

Exemple: una empresa, per sol·licitar una subvenció, ha d'emplenar una sol·licitud en la qual, a

més de les dades d'identificació i petició, hi ha de fer constar dades d'explotació de l'últim trimestre. Per cada dada que s'hi ha d'aportar ha d'afegir 2 € al cost total de la sol·licitud.

9. Presentació de còpies compulsades (acumular al cost del document): 1 € *

Quan en la norma s'especifica que l'interessat aporti una còpia compulsada, el valor del document (5 €) s'incrementa un euro més, ja que l'exigència d'una còpia compulsada requereix més inversió de temps a l'interessat que la mera presentació d'una còpia simple .

Exemple: presentar una sol·licitud amb còpia compulsada d'una sentència judicial: 80 € + (5 € +1 €) = 86 €. Els valors entre parèntesis són el cost del document compulsat.

10. Presentació d'un informe i una memòria: 500 €

En aquest punt es valora el cost que suposa l'**elaboració i la presentació** d'informes tècnics o memòries justificatives. Són documents especialitzats que requereixen un nivell ampli de coneixements de la matèria de què es tracti, un temps d'execució important i en nombroses ocasions requereix assistència externa amb el consegüent cost econòmic. Per tant, aquesta activitat supera la mera aportació d'un document o l'aportació de dades a l'Administració.

Exemples:

- presentació de memòries anuals
- comptes justificatius acumulats
- plans de formació
- plans d'igualtat

11. Obligació de conservar documents: 20 €

Sovint les normes obliguen a conservar els documents durant un període determinat perquè estiguin disponibles en qualsevol moment perquè l'Administració o tercers els puguin comprovar. Aquesta càrrega obliga l'empresa a mantenir arxius actualitzats, tant físics com electrònics, la qual cosa implica un cost econòmic que pot ser important.

Per fer el càlcul multiplicam el cost unitari (20 €) per la freqüència **i per les empreses** que han de realitzar la conservació de documents. No obstant això, **el cost unitari no està calculat per ser multiplicat pel nombre de documents que s'han de guardar.**

Exemple: obligació de guardar albarans. Una norma obliga les empreses a guardar determinats albarans de lliurament de mercaderia, per si l'Administració vol exercir el seu dret d'inspecció. En aquest cas, multiplicar 20 € per albarà ens donaria una quantitat exorbitant per a la càrrega que realment suposa, de manera que la població que s'ha de tenir en compte no seria la quantitat

d'albarans (dada que, a més, és molt difícil obtenir), sinó el nombre d'empreses destinatàries de la mesura.

12. Inscripció convencional en un registre: 110 €

Es tracta dels casos en què l'interessat ha d'acudir a un organisme específic per inscriure's en un registre determinat. En general, l'interessat es trasllada a la seu del registre sense possibilitat de presentar la documentació en altres organismes, per la qual cosa suposa una càrrega superior a la presentació convencional d'una sol·licitud que pot ser presentada en qualsevol administració i en múltiples organismes.

Si la inscripció, a més d'emplenar una sol·licitud o formulari, comporta l'aportació de dades i/o la presentació de documents, es valoraran per separat com a cost afegit, igual que en la presentació de la resta de sol·licituds.

Exemple: obligatorietat d'inscriure al Registre de la Propietat amb l'aportació de tres documents: 110 € (inscripció registre) + 5 € x 3 (documents) = 125 €

13. Inscripció electrònica en un registre: 50 €

Si la inscripció en el registre es pot fer electrònicament el cost es veu atenuat perquè no hi ha trasllat físic.

Exemple: obligatorietat d'inscriure davant un registre electrònic adjuntant tres documents electrònics: 50 € (inscripció registre electrònic) + 4 € x 3 (documents) = 62 €

14. Gestió de llibres: 300 €

Es tracta d'una obligació constant i periòdica que suposa una dedicació continuada a mantenir-les actualitzades.

Es quantificarà anualment multiplicant els 300 € pel nombre d'empreses afectades, o si es coneix la dada, pel nombre de llibres donats d'alta.

15. Portar llibres en via electrònica: 150 €

La gestió de llibres de forma electrònica també suposa la mateixa dedicació que la forma convencional, però permet fer explotació de dades, extracció de llistats i la conservació no ocupa espai físic, per això el cost de la càrrega és menor.

Es quantificarà anualment multiplicant els 150 € pel nombre d'empreses afectades, o, si es coneix la dada, pel nombre de llibres donats d'alta.

16. Auditoria o controls d'organitzacions o professionals externs: 1.500 €

Recull l'obligació de sotmetre a qualsevol tipus de control, tant extern com intern. Engloba totes les activitats que s'han de desenvolupar en el context de l'auditoria o control: aportació de dades, de documents, inspeccions visuals, presentació de comptes o resultats, el temps dels especialistes dedicat a donar la informació requerida ...

Aquesta categoria englobaria auditories completes que requereixen que l'auditor estigui acompanyat durant força temps (una jornada o dues) per personal de l'empresa, normalment de caràcter tècnic, per la qual cosa, la quantia, com a càrrega, és elevada pel temps de dedicació que exigeix. Per a les inspeccions rutinàries, derivades de la potestat general de l'Administració d'inspeccionar en qualsevol moment a l'efecte de comprovació de requisits, la quantia d'aquesta càrrega sembla desproporcionada, i és més adequat englobar en altres categories com "obligació de conservar documents", o "gestió de llibres", o fins i tot "aportació de documents" o "aportació d'informes". La forma de valorar serà a criteri del legislador, que té en ment el que es pretén en cada cas i el valor més aproximat a la càrrega real.

Com s'indica en la introducció d'aquests criteris, els conceptes que apareixen a la taula de valors no pretenen ser exhaustius, i la identificació de les càrregues que es deriven de les normes amb les que es descriuen a la taula no sempre és coincident i es poden presentar diverses possibilitats d'aplicació. Precisament, **la versatilitat de la taula permetrà a l'òrgan competent per elaborar la norma o al responsable del mesurament enquadrar la càrrega en el valor o valors que consideri més adequats a la situació concreta objecte d'estudi.**

Exemples

- Un inspector de treball es presenta en una farmàcia i demana el "llibre de visites" per comprovar-lo. En aquest cas, sembla més adequat valorar-lo com a "obligació de conservar documents", o "gestió de llibres", a criteri del legislador.
- Un inspector de medi ambient (o d'una entitat acreditada) es presenta en una instal·lació industrial per revisar totes les instal·lacions amb emanacions de gasos i d'aigües residuals, recollir-ne mostres, acompanyat dels tècnics de l'empresa, i comprovar prèviament tots els dissenys i informes industrials. En aquest cas, és una auditoria completa i el cost seria de 1.500 €.

17 i 19. Informació a tercers i obligació de comunicar o publicar: 100 €

Es tracta dels requisits que ha de complir l'interessat per informar els ciutadans (clients, treballadors, etc.), d'algun fet, activitat o característica. Engloba també la publicació de fets i l'acreditació de l'obtenció prèvia d'homologacions o aprovacions externes a l'Administració. Per quantificar-los, cal multiplicar el cost unitari (100 €) pel nombre de publicacions o comunicacions diferents.

Exemples:
- Si l'empresari està obligat a publicar la qualificació de les pel·lícules que s'exhibeixen al públic, es multiplicarà el cost unitari pel nombre de pel·lícules que s'estrenen anualment i no pel nombre de còpies que s'exhibeixen en les diferents sales.
- En el cas de les etiquetes dels electrodomèstics, es multiplicarà el cost unitari pel nombre de models diferents i no pel nombre d'electrodomèstics que es fabriquen.
-Obligació de publicar anuncis en butlletins oficials o en premsa.

18. Formalització en documents públics de fets o documents: 500 €

Recull els documents que necessiten ser formalitzats per una entitat acreditada.

Exemples:

- elevar a escriptura pública un contracte.
- incorporar postil·la.
- traduccions jurades de documents.
- visats de col·legis professionals.

19. Obligació de comunicar o publicar: 100 €

Tractat conjuntament amb el punt 17.

****

Aquesta taula també es pot utilitzar per mesurar estalvis, cercant la diferència entre càrregues quan se'n substitueix una per una altra, o bé quan se n'elimina alguna.

Exemples:

- **Substitució d'una sol·licitud presencial per una d'electrònica: 80 € - 5 € = 75 € d'estalvi**
- **Eliminació de l'obligació de formalitzar documents: 500 € d'estalvi**

Taula II: mesurament del cost agregat de la reducció: estalvis

Aquesta segona part de la taula recull bones pràctiques per part de l'Administració que suposen beneficis importants per als interessats. Les xifres que figuren no són costos de càrregues, com en la primera taula, sinó estalvis.

1. Renovació automàtica d'autoritzacions i llicències: 175 €

Hi ha diverses autoritzacions, llicències, permisos, que tenen una vigència determinada, transcorreguda la qual s'obre la possibilitat de renovació.

Sovint, l'Administració estableix un procediment de sol·licitud de renovació tan complex com el que va donar origen al dret inicial, i exigeix a l'interessat la presentació d'una nova sol·licitud, l'aportació de dades i documents, que en la majoria dels supòsits estan ja en poder de l'Administració.

Amb la renovació automàtica, es valora que l'Administració actua d'ofici, i elimina càrregues a l'interessat.

2. Implantació de tramitació proactiva: 100 €

La implantació de tramitació proactiva és el nivell més alt de qualitat de serveis per part de l'Administració. Aquesta proporciona a l'interessat la informació i les dades que té en el seu poder, de manera que l'interessat únicament ha de validar aquesta informació i emetre l'autorització per iniciar o continuar la tramitació.

Exemple: l'esborrany de la renda en les declaracions anuals de l'IRPF.

3. Establiment de resposta immediata en un procediment: 200 €

L'interessat està habituat a presentar una sol·licitud i esperar un termini considerable perquè l'Administració contesti. En alguns casos, és possible que la mateixa oficina presencial o virtual estigui en condicions d'emetre la resolució corresponent en el mateix moment de la sol·licitud. No es tracta en aquest cas d'una reducció dels requisits que ha de complir l'interessat. No obstant això, sí que comporta l'eliminació del temps d'espera i l'estalvi de costos amb la conseqüent satisfacció de l'usuari del servei.

Exemple: la renovació del DNI.

4. Reducció de terminis de resposta de l'Administració - (escala)

En les últimes dècades, les administracions públiques estan fent un gran esforç per reduir els terminis legals de tramitació dels procediments. Amb la introducció plena de l'Administració

electrònica és possible seguir escurçant els terminis de tramitació i els temps d'espera per part dels ciutadans i estam en disposició d'ajustar els terminis establerts.

S'indica a continuació una escala de valors que s'ha d'aplicar en funció del percentatge de temps que s'hagi reduït. Aquesta reducció es refereix al termini legal establert en què l'Administració ha de notificar la resolució expressa. Per tant, perquè es pugui quantificar econòmicament la reducció, el nou termini s'ha de recollir en la norma reguladora del procediment.

Escala de valors en funció del temps reduït:

De l'1 al 25%------ 20 €
Del 26 al 50%------ 60 €
Del 51 al 75%----- 110 €
Del 76 al 99%----- 180 €

5. Establiment de sistemes específics d'ajuda a l'emplenament: 30 €

L'establiment de sistemes específics d'ajuda a l'emplenament i la realització d'altres tràmits és una forma de facilitar les gestions de l'interessat amb el consegüent estalvi de temps i dedicació.

Exemples d'aquests sistemes són:

- la creació de formularis intel·ligents amb sistemes d'autoajuda i correcció de dades i errors
- la posada en marxa de programes d'ajuda concrets
- la implantació de serveis telefònics d'ajuda a la gestió d'un servei determinat
- la publicació de guies informatives concretes
- l'homogeneïtzació de formularis
- la millora del llenguatge administratiu per fer-lo més clar
- en general, els mecanismes que tinguin com a objectiu informar, orientar i facilitar la gestió específica de tràmits administratius.

6. Posada en marxa de campanyes d'informació a interessats: 15 €

Es tracta de valorar la difusió de determinats serveis que l'Administració posa en marxa, la divulgació d'iniciatives de reducció de càrregues que s'estiguin desenvolupant o l'explicació de forma genèrica sobre com accedir a un servei.

Per estimar la població cal fugir d'interpretacions extensives com "el total de la població espanyola", o "el total de llicenciats en geologia de la UE" per exemple, i buscar dades més raonables:

- usuaris del servei de què s'informa, si es coneix
- percentatge de població que es pot esperar que utilitzi el servei

Exemple: si parlem de l'expedició del DNI, encara que es pugui beneficiar tota la població espanyola, caldria tenir en compte dades com:

- nombre d'expedicions anuals del document
- nombre de renovacions anuals
- nombre de visites anuals a oficines del DNI
- etc.