

## INFORME EN RELACIÓ A LES APORTACIONS EN CONSULTA PÚBLICA

<b>EXPEDIENT</b>	<b>PROJECTE DE DECRET DE LA CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓ, TRANSPARÈNCIA, COOPERACIÓ I QUALITAT DEMOCRÀTICA PEL QUAL ES REGULA L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES EN L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT Y EL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL</b>
<b>ASUNTO</b>	<b>INFORME SOBRE EL RESULTAT DEL PROCÉS DE CONSULTA PÚBLICA PRÈVIA</b>

L'article 133.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques estableix el següent:

*"Amb caràcter previ a l'elaboració del projecte o avantprojecte de llei o de reglament, se substanciarà una consulta pública, a través del portal web de l'Administració competent en què es demanarà l'opinió dels subjectes i de les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma sobre:*

- a) Els problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa.*
- b) La necessitat i oportunitat de la seua aprovació.*
- c) Els objectius de la norma.*
- d) Les possibles solucions alternatives reguladores i no reguladores".*

D'acord amb el que s'estableix en l'article esmentat, es va procedir a l'obertura d'un procés de consulta pública prèvia sobre el Projecte de Decret de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registres en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Amb l'objectiu de reforçar i garantir la participació ciutadana en el procediment d'elaboració del projecte normatiu, es va habilitar en la pàgina web de la Conselleria de Participació,

Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, en l'apartat "Normativa en tramitació/participació ciutadana", un apartat específic per a efectuar la consulta prèvia, al qual es podia accedir a través del portal de Transparència de la Generalitat (GVA Oberta, <https://gvaoberta.gva.es>) i des del portal de participació (GVA Participa, <https://participem.gva.es>) amb la finalitat que la ciutadania i les organitzacions més representatives que pogueren veure's afectades per la modificació del decret realitzaran totes aquelles aportacions que estimaren oportunes.

De conformitat amb el que es preveu en l'article 43.1.c) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de Govern Valencià, la tramitació del present projecte normatiu no té caràcter urgent, per la qual cosa la duració de la consulta ha sigut de quinze dies hàbils, comptats des de l'endemà al de la publicació del seu anunci en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (núm. 9268, de 01.02.2022), allargant-se finalment fins al 22 de febrer de 2022.

Finalitzat el termini establert, s'ha comprovat que s'han realitzat nombroses aportacions que s'indiquen resumides a continuació, per pregunta realitzada, incloent una valoració general d'aquestes:

1. A la pregunta **"En una Administració cada vegada més digitalitzada, quins serveis d'atenció a la Ciutadania pensa que haurien de crear-se o potenciar-se?"**, les propostes poden resumir-se de la següent manera:
  - Mantindre canals per a la comunicació amb l'Administració no sols per via digital. Potenciar l'atenció presencial i donar una atenció telefònica excel·lent.
  - Tindre en compte a les persones de major edat o amb discapacitat. Parar-los atenció preferent i igualtat d'oportunitats.
  - Ampliar horaris d'atenció i servei personalitzat per a ajudar a persones sense accés a internet i poc maneig de TICS.
  - Descentralitzar encara més l'atenció a la ciutadania, tant físicament (per districtes) com quant a canals.
  - Que continue havent-hi llocs i telèfons per a resoldre els dubtes i problemes.
  - Ajuntaments i Serveis Postals podrien ajudar en la tramitació. Fer un llistat de registres per a tramitar cap a qualsevol administració.

## Valoració i accions sobre les propostes realitzades

Un dels objectius del nou decret és abastar el màxim d'opcions de comunicació amb la ciutadania, de manera que ningú quede exclòs. És a dir, es mantindran els canals existents i s'obriran altres nous. En aquest moment ja existeixen projectes per a donar atenció a persones de major edat, amb discapacitat o amb poc coneixement de la tecnologia per a informació i comunicacions, que es veuran reforçats amb el nou text normatiu. També està previst incrementar l'horari d'atenció, la qual cosa implicarà la modificació d'altres normes autonòmiques. En GVA Oberta poden consultar-se els registres existents (<https://gvaoberta.gva.es/es/sedes-de-registros>), igual que en la Guia PROP ([https://www.gva.es/es/inicio/atencion\\_ciudadano/buscadores](https://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/buscadores)) i ambdues porten a un cercador dels registres de la Comunitat Valenciana. Referent a la descentralització (realment desconcentració) és un objectiu que es mantindrà en el nou decret, encara que per a arribar al nivell atomitzat que es planteja hauria de buscar-se un complicat equilibri entre el grau de descentralització i la sostenibilitat econòmica del sistema.

2. A la pregunta **“Quins aspectes entén que s’haurien de tindre en compte en l’atenció presencial en general i en les oficines PROP en particular? Se li ocorre algun servei nou que es poguera crear en aquestes oficines?”**, les propostes poden resumir-se de la següent manera:

- Descentralitzar oficines a nivell de barri o districte.
- Garantir l'atenció en valencià.
- Crear oficines mòbils per a pobles petits o mitjans.
- Que es puga acudir sense cita prèvia.
- Revisar el model d'oficines mixtes per a implantar un sistema únic en tot el territori amb registre en totes elles.
- Les persones que no puguem utilitzar sistemes electrònics que usen els ajuntaments i les oficines postals.

- Garantir la confidencialitat en les gestions de les oficines, així com la comoditat en les zones d'espera amb matèria de lectura i pantalles informatives. Millorar el so en les oficines.
- Tindre informadors que parlen en altres llengües.
- Garantir un horari de vesprades per als qui no pugen acudir als matins.
- Dedicar alguna persona a respondre consultes ràpides (a vegades per a fer una simple pregunta).
- Garantir l'atenció a discapacitats afavorint la seua autonomia personal.
- Fer una bona selecció del personal de l'oficina, conscienciat amb els problemes del ciutadà.

### **Valoració i accions sobre les propostes realitzades**

En valorar aquestes propostes resulta forçós referir-se a alguns dels principis que està previst incloure en el nou text normatiu (orientació de servei a la ciutadania, tenint com a focus a les persones en el seu disseny, desenvolupament i prestació; senzillesa i proximitat, que fonamentarà l'accessibilitat a la informació; equitat, per a garantir l'accessibilitat física, sensorial i cognitiva a totes les persones; col·laboració i cooperació entre les diferents administracions, així com excel·lència i millora contínua per a aconseguir la màxima satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania) que regiran el sistema d'atenció a la ciutadania. Aquests principis estan garantits a més, per diversa normativa autonòmica i estatal d'obligat compliment. També està previst reforçar la formació del personal de les nostres oficines, que tindrà especialment en compte facilitar l'accessibilitat i compensar la bretxa digital en l'atenció a la ciutadania.

Estendre els horaris d'atenció a la ciutadania també està previst. En canvi, la creació d'oficines mòbils, tindre informadors que parlen en altres llengües diferents del castellà i el valencià, així com dedicar personal a respondre consultes ràpides són accions interessants que s'estudiaran per a la seua possible inclusió en el text del nou decret.

3. A la pregunta **“Què opina sobre la cita prèvia en l'atenció presencial?”**, les propostes poden resumir-se de la següent manera:

- Pràctic, però haurien de contractar més personal per a no haver de cridar durant dies fins que t'agafen el telèfon.
- Molt bé, però cal pensar que els majors també puguen demanar-la per telèfon.
- Dificulta l'accés als serveis públics al no ser un sol número per a qualsevol cita o, a vegades, havent de descarregar una aplicació... Ha de ser una alternativa, mai un tràmit obligatori.
- Bona per a organitzar el servei. Important dimensionar bé les cites i una espera no superior als set dies.
- Ha de ser un sistema flexible, podent fer canvis diaris. Facilitar que es puguen demanar cites prèvies presencialment. Obrir la possibilitat d'obtindre cita per al mateix dia o moment.
- Ens fa estalviar temps. Ha sigut un encert. Així no es perd tot el matí, com ocorria abans.
- No pot convertir-se en un instrument que dificulte l'accés dels ciutadans a l'Administració. Resulta necessària per a atenció més especialitzada, no amb caràcter general.
- Positiva si no contesta un robot o cal prémer tecles en el telèfon per a obtindre-la
- Seria interessant fixar una quota d'atenció presencial per a persones majors.
- Si el sistema està saturat hauria de permetre retornar l'anomenada al ciutadà /a interessat /a, per a no haver de cridar mil vegades.
- Fomentar l'ús del DNI digital i el sistema CL@VE, ja que el certificat digital resulta molt complicat per a molta gent.
- No hauria d'impedir tràmits presencials sense cita (presentació de documents en registre o consultes curtes), ni reduir l'atenció telefònica, que s'impedisca accedir sense cita a les oficines, ni que, sense públic, no s'atenga sense cita prèvia.
- Proposaria deixar unes hores per a acudir sense cita prèvia.
- Alenteix les urgències administratives i imprevistos.

## Valoració i accions sobre les propostes realitzades

La cita prèvia es pot sol·licitar per telèfon, el nombre d'agents dedicats a això s'adapta al flux de cridades i té un alt percentatge de satisfacció de la ciutadania segons ens indiquen les enquestes que es realitzen anualment. Si es produeix algun desfasament en aquest sentit es deurà a moments concrets en els quals s'aconsegueix una gran demanda en molt poc temps que desborda les nostres previsions, mentre s'adapta el nombre d'informadors a la nova situació.

En el moment de redactar aquest informe ja està oberta la possibilitat d'acudir sense cita a les nostres oficines, per Acord de 4 de febrer de 2022, del Consell, si bé, alguns serveis encara mantenen l'obligatorietat de la cita prèvia, en funció del seu caràcter específic. Queda eliminada, per tant, i així es reflectirà en el nou decret, l'obligació d'atendre sempre amb cita prèvia. Malgrat això es mantindrà i fomentarà la cita prèvia voluntària, com una forma adequada d'ordenar el servei i existirà l'alternativa de demanar cita per diversos canals (presencialment, per telèfon 012, Internet i xat) i qualsevol altre que puga establir-se en el futur.

La devolució de cridades descartades per saturació del servei es denomina "*Call me back*". Encara que seria desitjable recuperar aqueixos intents de comunicació cridant a les persones interessades que no han pogut contactar, aquesta Administració centra els seus esforços en l'atenció en el moment en què ho desitja la ciutadania, quan es produeix la demanda.

4. A la pregunta "**En relació amb l'atenció telefònica administrativa prestada pel telèfon 012, actualment, troba a faltar alguna cosa?**", les propostes poden resumir-se de la següent manera:

- El 012 hauria de ser gratuït.
- Moltes vegades passen la crida i ningú ho agafa. Resulta molt frustrant.
- Més personal per a atendre crides i que el temps d'espera baixe així dels 5'.
- El 012 és l'únic servei que funciona.

- Que es garantisca l'atenció en valencià, ja que moltes vegades no és així.
- Realitzar una avaluació detallada i no mecànica del resultat de l'atenció final requerida.

### **Valoració i accions sobre les propostes realitzades**

Des de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern s'està valorant la gratuïtat del servei 012 per a la ciutadania i s'estudiarà la seua inclusió en la nova norma.

El personal del 012 està específicament seleccionat amb coneixement suficient del valencià per a respondre a qualsevol cridada iniciada en aquesta llengua. Si en alguna ocasió no ha sigut així es tracta d'un fet puntual, ja que el nivell C1 de Valencià és un requisit per al personal que atén aquest servei. No hem tingut queixes sobre aquest tema. Igualment, el temps mitjà d'espera durant el mes de febrer de 2022 ha sigut de 1' 14". Es considera que aquests aspectes estan prou consolidats i compleixen amb una atenció telefònica de qualitat.

Tots els paràmetres del servei es mesuren i estudien. L'avaluació detallada de cada cridada es realitza de manera mecànica, recollint dades com a temps d'espera o duració de la cridada, al costat d'altres completats per l'operador /a, com la matèria objecte de la comunicació. També es realitza una enquesta en acabar la locució. En definitiva, es tindrà en compte en el decret la necessitat de mantindre i millorar els nivells de qualitat i de mesurar i avaluar el servei.

5. A la pregunta **“Respecte als canals electrònics d'atenció a la ciutadania, quins serveis pensa que hauria de prestar?”**, les propostes poden resumir-se de la següent manera:

- Facilitar l'accés, ja que és molt complicat. Quasi impossible per als qui tenen més dificultats per a moure's per Internet.
- Flexibilitzar i ampliar els sistemes de cerca perquè el ciutadà trobe la informació desitjada. Ara és necessari conèixer alguna paraula exacta.
- Netejar la Guia PROP i eliminar les entrades de més de 2 anys, que només dificulten la cerca d'informació.

- Crear un servei de consultes generals centralitzat, no que simplement et passen amb el departament corresponent, com passa ara amb el 012, que condueix al fet que no agafen el telèfon, o que no està el company que el porta.
- A més de la Conselleria d'Educació, unes altres haurien de tindre TELEGRAM, que funciona molt bé per a informar de tràmits, novetats i notícies.
- Una APP oficial que integre a totes les conselleries amb un eficient cercador amb la carta completa de serveis disponibles en totes elles o que facilite l'accés directe a les Apps de les conselleries, amb referència clara a telèfons d'ajuda i a la seua física on es troba el servei.
- El sistema sol donar molts problemes. Es penja, es perden dades o falten formularis per pujar, el pagament sol ser complicat, especialment per a usuaris de MAC.
- Que es preste un servei per a ensenyar als usuaris a usar els diferents canals.
- L'Administració ha de ponderar equitativament l'existència del procediment electrònic amb el tradicional model presencial, sense forçar la gestió telemàtica enfront de la presencial o convertint aquesta en residual.
- Les pàgines Web han de dissenyar-se de manera senzilla i fàcil d'usar, a més de poder fer-ho als ajuntaments i presencialment. Les pàgines no són fàcils d'usar ni tan sols per als qui estan acostumats a l'entorn digital, la qual cosa és molt pitjor per als qui no tenen el costum o per a persones majors.
- Oferir facilitat en l'accés electrònic. Basar-se en l'accessibilitat cognitiva.
- Oferir tots els serveis de manera presencial.
- El personal ha d'entendre que el ciutadà no coneix els tràmits. Les consultes via email o telefòniques no solen ser fructíferes.

### **Valoració i accions sobre les propostes realitzades**

Aquesta pregunta ha generat propostes interessants. Algunes d'elles ja estan previstes per a ser incloses en el nou decret o en les aplicacions que estan desenvolupant-se per a la seua execució, com l'ampliació i flexibilització dels

sistemes de cerca, així com dels canals de comunicació entre la ciutadania i l'Administració o la necessitat de netejar i renovar la Guia PROP.

D'altra banda, està previst que, en el nou text normatiu s'incloga un mandat pel qual es garantisca la igualtat i la no discriminació en l'accés i ús dels serveis públics, així com el dret de totes les persones a triar el mitjà pel qual es relacionen amb l'Administració, amb la qual cosa facilitar l'accés als mitjans per a l'atenció a la ciutadania, siguen els que siguen, és tracta d'un clar objectiu del nou decret.

Donada la magnitud i especialització de l'Administració, no és possible establir un servei centralitzat de consultes generals que incloga en aquest àmbit informació sectorial. El nostre objectiu en aquest sentit és millorar el sistema de comunicació de segon i tercer nivell. És a dir, quan la qüestió plantejada siga especialitzada, es considera que és preferible contactar amb un especialista en la matèria en lloc de deixar-la a un informador o informadora general. Tot això sense perjudici d'anar completant la informació i els serveis del primer nivell d'informació general.

Tornant als principis que regiran l'atenció a la ciutadania en la futura norma, la simplicitat, claredat i proximitat es trobaran entre aquests i seran aplicats en el disseny de les pàgines Web i per a facilitar l'accessibilitat cognitiva dels possibles usuaris.

6. A la pregunta **“Quins canals tecnològics d'atenció a la ciutadania li agradaria tindre disponibles? Xat, missatgeria instantània per a telèfons intel·ligents, chatboot o assistent virtual, videoconferència, xarxes socials, altres...”**, les propostes poden resumir-se de la següent manera:

- Tots els existents però garantint agilitat, efectivitat i simplicitat d'ús. Predir la demanda quan es preveu un accés massiu i caiga l'amplada de banda.
- Videoconferència i xat, *Whatsapp* i *Telegram*, com a alternativa al tràmit presencial. Integrar amb aplicacions mòbils i pàgines web. També *Twitter* i *Facebook*. Evitar *chatbots* i assistents virtuals.
- Tots els esmentats però han de ser eficients i eficaços, ràpids i segurs, fàcils d'utilitzar i clars d'entendre.

- Si funcionaren bé i ràpid seria suficient amb la pàgina *Web* i *l'email*.
- No és qüestió de tindre molts canals o superposar-los, el que és necessari és que funcionen i ajuden les persones a estar informades, obtindre fàcilment la informació o realitzar un tràmit. Els canals no han de substituir l'atenció presencial.
- Tots són benvinguts, sempre que es doten de recursos i es vagen a atendre, no com la majoria dels quals presten. L'Administració hauria de tindre claríssim tots els seus processos i això dista molt de ser veritat.

### **Valoració i accions sobre les propostes realitzades**

Des d'aquesta Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, estem d'acord que més que tindre molts canals diferents disponibles, els que existisquen hauran de funcionar correctament, encara que realment vivim en un món multicanal i l'adaptació a aquest món també és una manera de facilitar l'accés a la informació administrativa d'un major nombre de persones. Estem treballant perquè la ciutadania pugua triar el canal d'atenció que millor s'adapte a les seues necessitats, intentant que el resultat siga de qualitat en tots ells.

7. També s'han rebut aportacions generals, no cenyides a les preguntes plantejades, per part de **FESORD** (Federació de persones sordes de la Comunitat Valenciana) i del **CERMI** (Comité d'Entitats representants de persones amb discapacitat de la Comunitat Valenciana), especificant condicions concretes d'accessibilitat, no discriminació i accés universal a informació i comunicacions per als col·lectius als quals representen, que s'hauran de tindre en compte en redactar la proposta de decret.

### **Valoració i accions sobre les propostes realitzades**

A més d'incloure la igualtat i no discriminació entre els principis d'actuació en l'atenció a la ciutadania, està previst incloure en el text del nou decret l'eliminació dels possibles obstacles d'accés als diferents canals i adequar el disseny dels serveis a les característiques i experiència de totes les persones. Es prestarà assistència i acompanyament, així com les actuacions necessàries per a afavorir la inclusió digital. També s'està valorant l'atenció a la ciutadania a través de les xarxes socials.

Queda garantida l'accessibilitat universal en els diferents canals i modalitats d'atenció a la ciutadania. Els edificis i dependències per a atenció presencial s'adaptaran a la normativa en matèria d'accessibilitat universal. S'està donant ja el servei d'atenció en

llengua de signes per a persones amb dificultats auditives i es promourà la seua disponibilitat en tots els canals i modalitats que ho permeten.

Està previst, a més, dur a terme actuacions de sensibilització, divulgació i adaptació per a garantir la millor adequació a les circumstàncies físiques, psíquiques, sensorials, socials i culturals de la ciutadania.

Aquesta direcció general tindrà en compte les aportacions realitzades per a complementar i millorar el ja disposat en el nou text normatiu, quedant constància en l'expedient de tramitació del projecte de decret de referència.

**EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN**