

**Projecte de Decret /2024, d d , del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les
oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la
Generalitat**

Preàmbul	4
DECRETE	9
Títol I. Disposicions generals	9
Article 1. Objecte	9
Article 2. Àmbit d'aplicació	9
Títol II. Sistema d'atenció a la ciutadania	9
Article 3. Sistema d'atenció a la ciutadania	9
Article 4. Principis d'atenció a la ciutadania	9
Article 5. Relació amb la ciutadania	10
Article 6. Usos lingüístics	10
Títol III. Informació administrativa	11
Article 7. Concepte i tipus d'informació administrativa	11
Article 8. Característiques, naturalesa i efectes de la informació administrativa	11
Article 9. Informació general	11
Article 10. Informació especialitzada	11
Article 11. Informació particular.....	12
Article 12. Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC)	12
Article 13. Gestió de la informació i responsabilitats	13
Títol IV. Canals per a l'atenció i assistència a la ciutadania	14
Capítol I. Disposicions generals	14
Article 14. Canals d'atenció a la ciutadania.	14
Article 15. Acompanyament general a la ciutadania	15
Article 16. Accessibilitat universal en l'atenció a la ciutadania	15
Article 17. Imatge corporativa	15
Capítol II. Atenció presencial	15
Article 18. Oficines d'atenció presencial.....	15
Article 19. Oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana	16
Article 20. Oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre.....	17
Article 21. Oficines d'atenció especialitzada	18
Article 22. Punts d'assistència PROP.....	18
Article 23. Altres servicis d'informació i assistència presencial.....	18
Article 24. Horari d'atenció a la ciutadania.....	18

Article 25. Cita prèvia	19
Capítol III. Atenció telefònica	20
Article 26. Telèfons d'assistència	20
Article 27. servici d'informació telefònica 012	20
Article 28. Telèfons d'assistència especialitzada.....	21
Capítol IV. Canals digitals d'atenció i informació.....	21
Article 29. Canals digitals d'atenció i informació a la ciutadania.....	21
Article 30. Portal PROP	21
Article 31. Bústia de la ciutadania d'informació administrativa.....	23
Article 32. Servicis de missatgeria instantània	23
Article 33. Servicis de videotelefonada	23
Article 34. Altres servicis i canals digitals d'atenció a la ciutadania	23
Títol V. Gestió i coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania	24
Capítol I. Coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania.....	24
Article 35. Organització administrativa del sistema d'atenció a la ciutadania	24
Article 36. Òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.....	24
Article 37. Coordinació i interlocució departamental	24
Article 38. Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania	24
Capítol II. Personal del sistema d'atenció a la ciutadania	25
Article 39. Formació del personal.....	25
Article 40. Obligacions i competència lingüística del personal d'atenció directa a la ciutadania.....	26
Article 41. Participació i col·laboració	27
TÍTOL VI. Gestió de la qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania	27
Article 42. Sistema de gestió de la qualitat i la planificació estratègica	27
Article 43. Planificació estratègica.....	27
Article 44. Queixes, suggeriments i agraïments	27
Article 45. Sistema de seguiment	27
Article 46. Transparència i obertura de dades.....	28
DISPOSICIONS ADDICIONALS	28
<i>Primera. Règim de les oficines d'atenció a la ciutadania i de registre presencial existents</i>	28
<i>Segona. Oficines de registre en entitats del sector públic.....</i>	28
<i>Tercera. Sistemes d'informació i aplicacions informàtiques.....</i>	29
<i>Quarta. Adaptació de les relacions de llocs de treball i unitats administratives.....</i>	29
<i>Quinta. Instruccions de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre</i>	29
<i>Sexta. Instruccions de funcionament i actualització del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania ..</i>	29
<i>Sèptima. Comissió tècnica de coordinació de la informació i atenció a la ciutadania</i>	29
DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA	29
<i>Única. Vigència de disposicions i instruccions</i>	29

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA	30
<i>Única. Derogació normativa</i>	30
DISPOSICIONS FINALS	30
<i>Primera. Habilitació normativa</i>	30
<i>Segona. Entrada en vigor</i>	30

ESBORRANY

Preàmbul

I. L'Administració pública genera un gran volum d'informació administrativa orientada a l'accés als serveis públics, el compliment d'obligacions i l'exercici de drets per part de la ciutadania, i esta informació es canalitza a través del sistema d'atenció a la ciutadania.

L'atenció a la ciutadania és el punt de contacte entre l'Administració i la ciutadania, el primer nivell a què es dirigeixen els ciutadans i ciutadanes quan desitgen acudir a l'Administració i el moment en què interactua directament amb esta. Per això, la percepció de la qualitat de l'atenció rebuda determina en gran manera la imatge i reputació social de les administracions i els nivells de confiança de la ciutadania en estes.

Des del punt de vista de l'Administració pública, és a través de l'atenció a la ciutadania que la informació sobre les polítiques públiques i serveis que tenen impacte en la ciutadania arriba a les persones destinatàries finals. Però, a més, és també una font d'aprenentatge i millora, ja que permet detectar de manera directa i canalitzar cap a dins de l'organització la percepció de les persones usuàries i, en conseqüència, possibles àmbits de millora. Per tot això, és important disposar d'una administració orientada a les necessitats i les demandes de la ciutadania i amb un sistema d'atenció eficaç, eficient i de qualitat.

II. La Generalitat compta amb una xarxa de canals d'atenció a la ciutadania, en les seues modalitats presencial, telefònica i electrònica, que estan plenament consolidats. En este sentit, la xarxa d'oficines PROP, els serveis d'informació digital PROP i el servei multicanal 012 tenen una llarga trajectòria de professionalització i millora contínua, que s'ha adaptat de manera constant a la modernització de l'Administració, als contextos institucionals, socials i tecnològics i, sobretot, a les necessitats de la ciutadania.

El Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat, va suposar un avanç important per al

sistema d'atenció a la ciutadania de la Generalitat. Este decret establia les modalitats d'atenció a la ciutadania, distingix entre l'atenció presencial i no presencial i regula les característiques i els serveis que cal prestar. També establia el registre únic i regulava el funcionament de les oficines de registre presencial. Esta norma assumia la definició integral del sistema i reunia tots els aspectes que li són propis.

Ara, aprofitant tot el coneixement acumulat, és necessari definir un nou marc per a constituir un model d'atenció ciutadana plenament adaptat a l'administració digital, que garantisca l'equitat, els drets lingüístics i la inclusió de tota la ciutadania i que es base en la gestió de la qualitat i l'aprofitament de les dades.

La digitalització ha suposat canvis d'enorme rellevància en les administracions públiques i en la societat. En un món digital, qualsevol administració ha d'estar plenament adaptada a este entorn per a continuar sent útil a la ciutadania. Estos canvis, juntament amb l'experiència i l'evolució dels usos socials, i els canvis normatius i organitzatius en el conjunt de les administracions públiques, aconsellen procedir a una revisió de la tipologia dels canals d'atenció ciutadana per a adaptar-los a esta nova realitat. Els poders públics han de garantir que l'administració digital estiga orientada a les necessitats i demandes dels ciutadans i les ciutadanes.

En este context, s'han d'aprofitar els avantatges d'esta transformació per a oferir una atenció i assistència a la ciutadania millor i més personalitzada i proactiva. Per a això, han de millorar-se els canals d'atenció ciutadana existents promovent i facilitant l'accés a estos i eliminant possibles obstacles. Però, juntament amb això, també és necessari incloure en el sistema nous canals que permeten acostar-se a la ciutadania a través d'altres entorns digitals que són ja d'ús comú en la societat.

D'altra banda, ha de garantir-se que l'administració digital siga inclusiva, i això passa per prestar una especial atenció a aquelles persones que troben major dificultat per a relacionar-se amb esta. Un dels principis fonamentals de l'atenció a la ciutadania ha de ser la igualtat, per la qual cosa ha de garantir-se l'accés a la informació i als serveis públics a totes les

persones independentment del seu lloc de residència i del seu nivell de coneixements tecnològics. La implantació de l'administració electrònica no pot generar noves bretxes socials. A més, cal vetlar perquè la informació i l'atenció en tots els canals siga accessible físicament, sensorialment i cognitivament, qualssevol que siguen les característiques personals de qui la necessita o sol·licita. En definitiva, el nou model del sistema d'atenció ciutadana ha d'orientar-se a la inclusió digital i a l'acompanyament a la ciutadania, i per a això resulta més rellevant que mai una aproximació multicanal en la qual tots els canals tinguen un paper fonamental.

Cal destacar, a més, que el fet de tindre dos llengües oficials ens obliga a preveure els mecanismes necessaris amb la condició de garantir el principi de no-discriminació per usar el valencià en les relacions amb l'Administració, i el dret d'opció lingüística de la ciutadania, previstos tant l'un com l'altre en l'Estatut i la Llei d'ús i ensenyament del valencià. Amb esta finalitat, cal garantir que la ciutadania puga usar qualsevol de les dos llengües oficials en els diferents canals d'atenció directa existents hui dia i regular el nivell de capacitació lingüística necessària perquè el respecte als drets lingüístics siga una realitat.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix en l'article 16 que cada administració disposarà d'un registre electrònic general. És a dir, el registre, que serà únic en cada administració, passa a ser exclusivament electrònic, igual que també ha de ser electrònic l'expedient administratiu. No obstant això, i per a garantir el dret de les persones físiques a triar el mitjà en el qual es relacionen amb l'Administració, l'article 12 preveu que les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, d'acord amb el que es disposa en l'article 14, i per a això les oficines de registre passen a ser oficines d'assistència en matèria de registre. Tot això comporta replantejar i regular una xarxa d'oficines d'atenció presencial plenament adaptada a este nou marc.

També és important regular el sistema d'informació d'atenció a la ciutadania, en el qual residix tota la informació necessària per a poder informar adequadament a través de tots els canals d'atenció ciutadana. És, per això, imprescindible per a garantir

una bona atenció basada en informació de qualitat, a més d'exercir un paper important en l'administració electrònica de la Generalitat.

D'altra banda, la gestió de les dades ha guanyat una importància creixent en tots els àmbits. L'atenció a la ciutadania no pot ser aliena a això, i ha d'aprofitar les dades i la informació que genera per a millorar el servei i l'atenció. El sistema d'atenció a la ciutadania ha de comptar amb un model de gestió de la qualitat en tots els seus canals, que s'orienta a l'excel·lència, la innovació i la millora contínua d'acord amb les expectatives de les persones usuàries. La bona gestió de la informació administrativa que genera el sistema, de les dades de funcionament dels canals d'atenció i de la informació sobre satisfacció de la ciutadania han de ser la base del sistema de seguiment d'este sistema de qualitat.

Finalment, perquè funcione este model és imprescindible reforçar el paper de l'atenció ciutadana dins de l'organització i dels processos de l'Administració. Això passa, d'una banda, per garantir el compromís transversal de l'organització amb el sistema d'atenció a la ciutadania mitjançant l'atribució de funcions i responsabilitats i la creació dels mecanismes de coordinació interdepartamental adequats. I, d'altra banda, per reconèixer el paper fonamental per a l'organització que exercix el personal que presta atenció directa a la ciutadania i per reforçar les seues capacitats i formació.

III. El decret consta de 47 articles estructurats en sis títols, que es complementen amb nou disposicions addicionals, una transitòria, una derogatòria i dos finals.

El títol I arreplega disposicions de caràcter general, com ara l'objecte del decret i el seu àmbit d'aplicació. El decret regula el sistema d'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre, i s'aplica a l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat i a la ciutadania en la seua relació amb esta. Als serveis d'informació i assistència específics que disposen de normativa pròpia s'aplicarà este decret de manera subsidiària.

El títol II regula el sistema d'atenció a la ciutadania, que comprén el conjunt d'activitats i mitjans que es posen a la disposició de la ciutadania per a facilitar l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als serveis públics.

A partir d'esta definició s'establixen els principis que han de regir l'atenció a la ciutadania, així com els seus drets i deures en la seua relació amb el sistema d'atenció a la ciutadania. També es regulen les pautes d'usos lingüístics, que complementen i concreten en este àmbit el que es disposa en la normativa reguladora dels usos lingüístics institucionals i administratius de les llengües oficials en la nostra administració i que han de garantir l'accés a la informació i a tots els servicis públics en les dos llengües oficials.

El sistema d'atenció a la ciutadania està compost pel sistema d'informació per a l'atenció a la ciutadania, d'una banda, i els canals d'atenció a la ciutadania, d'una altra, i d'esta manera s'estructuren també els títols següents del decret.

El títol III es dedica a la informació administrativa, i s'hi estableix la seua definició, la naturalesa, les característiques i els efectes i la regulació dels diferents tipus d'informació administrativa. Pel seu contingut pot ser general, especialitzada i particular i, per la forma en què es facilita, pot ser immediata o diferida. Per a la gestió i la coordinació de la informació administrativa que genera l'Administració amb la qual s'informa i atén la ciutadania es regula el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC) i s'establixen també les responsabilitats de gestió de la informació en els diferents nivells de l'Administració. El SIAC és la peça clau de tot el sistema d'atenció a la ciutadania, perquè és la que garanteix la qualitat de la informació administrativa i el circuit correcte de gestió de la informació en favor de l'atenció a la ciutadania. És, a més, una ferramenta clau per al funcionament de l'administració digital en la Generalitat i per a la transparència de la informació administrativa.

El títol IV, dedicat als canals per a l'atenció i assistència a la ciutadania, regula en el capítol I les disposicions de caràcter general relacionades amb les modalitats d'atenció, l'acompanyament i l'accessibilitat universal en l'atenció a la ciutadania, així com la imatge corporativa; tots orientats a garantir l'acompanyament general en l'ús de mitjans electrònics i el dret de les persones a triar el mitjà pel qual es relacionen amb l'Administració. Els canals d'atenció són presencial, telefònica i digital.

El capítol II es dedica a les oficines d'atenció presencial, i arreplega el règim de les oficines d'assistència en matèria de registre i l'ordenació dels diferents tipus d'oficines d'atenció presencial a la

ciutadania: les oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana, les oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre, els punts d'assistència PROP i altres servicis d'informació i assistència presencial que es puguen desenvolupar. Cal assenyalar que el personal funcionari que preste servicis en les oficines d'assistència en matèria de registre ha d'estar habilitat per a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics, d'acord amb la normativa de procediment administratiu i la regulació del registre de personal funcionari habilitat de la Generalitat.

Així mateix, també es regula l'horari d'atenció a la ciutadania en estes oficines, que tracta d'adequar-se a les necessitats i hàbits de la ciutadania en els seus usos del temps. Juntament amb això, també s'arreplega el sistema de cita prèvia com a ferramenta amb la qual han de comptar les oficines per a millorar la qualitat de l'atenció, disminuir els temps d'espera i facilitar l'organització dels servicis i els recursos.

El capítol III es dedica a l'atenció telefònica que es fa mitjançant els telèfons d'assistència. Estos són el servici d'informació telefònica 012, pel qual es presta assistència general administrativa, i els telèfons d'assistència especialitzada. Destaca ací la regulació del servici telefònic 012, amb els servicis que presta per a la ciutadania, l'horari, compromisos de qualitat de la informació i del servici i la possible inclusió de mecanismes automàtics per a la millora del servici. Els telèfons d'assistència especialitzada, per part seua, poden ser permanents o temporals, i la seua habilitació requereix prèviament un informe de l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.

El capítol IV es referix als canals digitals d'atenció i informació a la ciutadania, que són el portal PROP, la bústia de la ciutadania, els servicis de missatgeria instantània, els servicis de videotelefonada i altres possibles servicis i canals digitals d'atenció i informació. El portal PROP és el punt d'accés digital a la informació administrativa general de l'Administració autonòmica i al sistema d'atenció a la ciutadania, i ha d'estar orientat a facilitar una comunicació clara i comprensible. Juntament amb este portal i la bústia de la ciutadania d'informació administrativa, destaca la inclusió com a nous canals del servici de missatgeria instantània i dels servicis de videotelefonada, amb els quals es podrà consultar informació i realitzar altres servicis de manera immediata i telemàtica.

El títol V regula la gestió i la coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania, i s'hi inclouen els aspectes tècnics, humans i organitzatius necessaris per a garantir que el sistema d'atenció a la ciutadania funciona de manera correcta, coherent i integrada, incloent-hi la formació i la capacitat del personal. Este títol consta de dos capítols.

El capítol I es referix a la coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania, i s'hi estableix una organització administrativa per a esta coordinació que inclou tres nivells. En primer lloc, l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, que du a terme la gestió i la coordinació del sistema. En segon lloc, la coordinació i la interlocució en cada departament, que es realitzarà a través de la sotssecretaria, una unitat coordinadora i l'assignació de persones per a la interlocució operativa. En tercer lloc, es crea una comissió tècnica de coordinació de la informació i l'atenció a la ciutadania, com a òrgan col·legiat per a la coordinació interdepartamental.

El capítol II es dedica al personal del sistema d'atenció a la ciutadania. S'hi arreplega, d'una banda, la formació necessària per al personal que forme part del sistema i, d'altra banda, les obligacions i la capacitat lingüística que ha de complir el personal d'atenció directa a la ciutadania, tenint en compte la seua posició destacada en la seua relació amb la ciutadania. Juntament amb això, també s'arreplega el foment de la participació i la col·laboració interna i el desenvolupament d'entorns d'innovació, amb la promoció de l'ús de ferramentes i pràctiques col·laboratives.

Finalment, el títol VI estableix un model de gestió de la qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania. Este model es basa en el marc i les ferramentes per a la qualitat i la millora contínua per a l'Administració de la Generalitat previstes en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració i el sector públic de la Generalitat. Dins d'este sistema s'arreplega l'elaboració de plans pluriennals per a la planificació estratègica, cartes de servici per als canals d'atenció, la regulació del sistema de queixes, suggeriments i agraïments i un sistema de seguiment basat en la recollida de dades i informació sobre el servici prestat i sobre la satisfacció de les persones usuàries, tot això amb la finalitat de millorar la qualitat i facilitar la presa de decisions. Les dades de l'atenció que es deriven

d'este sistema es publicaran en format reutilitzable en el catàleg de dades obertes regulat en l'article 42 de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana.

Finalment, s'arrepleguen una sèrie de disposicions que regulen aspectes complementaris i transitoris i estableixen una derogació normativa i l'entrada en vigor del decret.

S'hi inclouen nou disposicions addicionals necessàries per a la correcta aplicació de la norma. Així, s'arreplega el règim de les oficines d'atenció a la ciutadania i de registre presencial existents, així com el de les oficines de registre d'entitats del sector públic. Juntament amb això, es precisa la forma i el termini en què s'aplicaran els nous horaris d'atenció presencial en les oficines PROP. També s'estableixen mandats dirigits a garantir l'aplicació del decret, i que afecten diferents aspectes. Concretament, s'incidix en els sistemes d'informació i aplicacions informàtiques necessaris; l'adaptació de les relacions de llocs de treball i unitats administratives; les instruccions de funcionament per a les oficines d'assistència en matèria de registre i per al sistema d'informació d'atenció a la ciutadania; la constitució de la comissió tècnica de coordinació de l'atenció a la ciutadania, i la formació i acompanyament lingüístic per al personal d'atenció directa a la ciutadania.

D'altra banda, el decret inclou una disposició transitòria única relativa a la vigència transitòria de determinades disposicions i instruccions d'atenció a la ciutadania.

S'hi inclou també una disposició derogatòria del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat, així com de l'article 18 del Decret 42/2019, de 22 de març, del Consell, de regulació de les condicions de treball del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat.

Finalment, per mitjà de les dos disposicions finals, es concreta l'habilitació per al desenvolupament del decret i el seu règim d'entrada en vigor.

IV. Este decret s'adequa als principis de bona regulació normativa establits en la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana, i en l'article 129 de la Llei

39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Esta norma és necessària per tots els motius exposats en este preàmbul i, especialment, per a adaptar el sistema d'atenció a la ciutadania de la Generalitat i les oficines d'assistència en matèria de registre al règim que estableix la normativa bàsica en matèria de procediment administratiu i administració electrònica.

A més, complix el principi d'eficàcia, ja que este decret, amb tota la regulació que arreblega, és l'instrument normatiu més adequat per a complir els fins perseguits, consistents entre altres en l'adaptació del sistema d'atenció a la ciutadania al model d'administració electrònica i el context digital, el reforç de la multicanalitat en la relació amb la ciutadania i la millora de la coordinació i la transversalitat en l'atenció ciutadana.

També es respecten els principis d'eficiència i proporcionalitat. Així, s'hi arreblega la regulació imprescindible i suficient per a cobrir les necessitats i objectius perseguits sense que siga possible dur-ho a terme amb altres instruments, i s'aposta per la simplificació i la racionalització de tot el sistema, tenint en compte en tot això l'important impacte de la norma.

Respecte al principi de seguretat jurídica, este decret s'integra de manera coherent en l'ordenament jurídic, i especialment amb la normativa estatal i autonòmica en matèria d'administració electrònica i procediment administratiu. A més, estableix un marc regulador clar, estable i integrat del sistema d'atenció a la ciutadania, que facilite el coneixement i comprensió tant per la ciutadania com pels òrgans i unitats de l'Administració que han d'aplicar la norma.

Finalment, este decret complix el principi de transparència. D'una banda, en el seu contingut, ja que la transparència té un pes rellevant en la norma, com un dels principis de l'atenció a la ciutadania i amb la inclusió d'un article específic relatiu a la transparència i l'obertura de dades que es deriven del sistema d'atenció a la ciutadania. I, d'altra banda, també en el procés d'elaboració, ja que el projecte de decret ha sigut sotmés a processos de participació ciutadana en el portal de participació de la Generalitat, i tot l'expedient de tramitació de la

norma s'ha publicat en el portal de transparència de la Generalitat.

En definitiva, i per raó d'interés general, naix esta norma amb plena adequació als principis de necessitat, eficàcia, eficiència, proporcionalitat, seguretat jurídica i transparència propis de la bona regulació.

V. Correspon al Consell, fent ús de les seues competències, la potestat reglamentària per a regular el sistema d'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, en el marc de la legislació bàsica de l'Estat sobre el règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú, d'acord amb la distribució competencial arreblegada en l'article 149.1.18a de la Constitució.

En conseqüència, d'acord amb el que estableixen els articles 18.f, 28.c i 43 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, demanats els informes preceptius previs, a proposta de la consellera d'Hisenda, Economia i Administració Pública, en raó de la competència sobre atenció a la ciutadania atribuïda pel Decret 133/2023, de 10 d'agost, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, oït/conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, amb la deliberació prèvia del Consell en la reunió del dia XX de XXX de XXXX,

DECRETE

drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als servicis públics.

2. El sistema d'atenció a la ciutadania està compost pel sistema d'informació per a l'atenció a la ciutadania i els canals d'atenció a la ciutadania.

Títol I. Disposicions generals

Article 1. Objecte

Este decret té per objecte regular el sistema d'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. Este decret serà aplicable:
 - a) A l'Administració i al sector públic instrumental de la Generalitat.
 - b) A la ciutadania, entenent per esta les persones físiques, les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica, en la seua relació amb les entitats referides en l'apartat anterior.
2. Es regiran per la seua normativa específica i, en defecte d'això, per les disposicions contingudes en este decret:
 - a) Els servicis d'informació i atenció a la ciutadania relacionats amb l'assistència sanitària, educativa i de servicis socials.
 - b) Els servicis d'informació i assistència en matèria tributària.
 - c) Altres servicis d'informació i assistència específics.

Títol II. Sistema d'atenció a la ciutadania

Article 3. Sistema d'atenció a la ciutadania

1. El sistema d'atenció a la ciutadania comprén el conjunt d'activitats i mitjans que l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat posen a la disposició de la ciutadania per a facilitar l'exercici dels seus

Article 4. Principis d'atenció a la ciutadania

L'atenció a la ciutadania es regirà pels principis següents:

1. Orientació de servicis a la ciutadania. L'atenció a la ciutadania tindrà com a focus les persones. Els servicis s'han de dissenyar, desenvolupar i prestar prioritant les necessitats de la ciutadania.
2. Senzillesa i proximitat. L'activitat d'atenció es fonamentarà en l'accessibilitat de la informació. L'Administració ha de ser tan pròxima i senzilla a la ciutadania com siga possible, utilitzant un llenguatge clar que ajude les persones a entendre amb facilitat la informació oferida.
3. Proactivitat. El sistema d'atenció a la ciutadania ha de buscar, sempre que siga possible, la proactivitat, és a dir, tractar d'anticipar-se a les necessitats dels ciutadans i les ciutadanes en comptes d'actuar de manera reactiva.
4. Equitat. Ha de garantir-se a la ciutadania l'equitat en l'accés a la informació i els servicis públics independentment del seu lloc de residència, de la disponibilitat de mitjans i nivell de coneixements tecnològics o de la llengua oficial que utilitze. Igualment, es garantirà a totes les persones l'accessibilitat física, sensorial i cognitiva, entesa com el conjunt de principis i tècniques que s'han de respectar en dissenyar, construir, mantindre i actualitzar els servicis per a garantir la igualtat i la no-discriminació en l'accés de les persones usuàries.
5. Transparència. L'activitat pública ha de garantir l'accés a la informació. N'és una excepció les restriccions a esta, que només poden fonamentar-se en la protecció d'altres drets, segons els principis arrellegats en la normativa de transparència.

6. Excel·lència i millora contínua. Compromís a assolir una atenció excel·lent en la relació amb la ciutadania. En este sentit, s'ha de propiciar la millora contínua dels seus sistemes de gestió, amb vista a aconseguir la màxima eficiència amb els recursos disponibles i la màxima satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania.
7. Innovació i creativitat. Es posarà especial atenció en la innovació i la creativitat en el disseny i la implantació dels servicis públics com a ferramentes de millora.
8. Col·laboració i cooperació. La col·laboració i la cooperació entre els diferents nivells de l'Administració europea, estatal, autonòmica i local, es constituïx en un principi fonamental que permeta prestar uns servicis més eficaços i eficients.

Article 5. Relació amb la ciutadania

1. Les ciutadanes i els ciutadans, en les seues relacions amb el sistema d'atenció a la ciutadania, poden:
 - a) Triar el canal d'atenció per a relacionar-se amb el sistema d'atenció a la ciutadania, llevat que resulte obligatori l'ús d'un de concret en virtut del que es disposa en la normativa específica del procediment de què es tracte. L'Administració assistirà en l'ús de mitjans electrònics als subjectes no obligats a relacionar-se electrònicament amb esta.
 - b) Aportar únicament les dades de caràcter personal que siguen exigides i tractades en el marc de les finalitats previstes en el procediment o actuació de què es tracte, en els termes previstos en la normativa vigent, i sense perjudici que pugua aportar qualsevol document que estime convenient.
 - c) Formular qualsevol consulta, queixa o suggeriment sobre l'atenció rebuda.
 - d) Accedir a la informació pública en els termes recollits en la normativa que li és aplicable.
2. El sistema d'atenció a la ciutadania garantirà a les persones usuàries, en les seues relacions amb este:
 - a) Un tracte respectuós i considerat.
 - b) Atenció d'acord amb les seues característiques personals, especialment quan es tracte de persones majors, amb discapacitat o afectades per la bretxa digital.
 - c) Diligència.
 - d) Possibilitat d'accés a la identitat de les persones que realitzen les funcions d'assistència i atenció ciutadana, així com la identitat de les autoritats i de les persones sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments que els afecten.
3. Les ciutadanes i els ciutadans, en les seues relacions amb el sistema d'atenció a la ciutadania, actuaran:
 - a) Mantenint en tot moment una actitud respectuosa cap al personal dels servicis d'atenció ciutadana i la resta de les persones usuàries.
 - b) Col·laborant amb el personal d'atenció facilitant-li amb veracitat i exactitud les dades d'identificació que siguen necessàries en les gestions o els tràmits.
 - c) Respectant els horaris i funcionament dels servicis i atenent en qualsevol cas les indicacions del seu personal.
 - d) Cuidant i respectant els espais i els equipaments públics.

Article 6. Usos lingüístics

1. L'Administració de la Generalitat, en la seua relació amb la ciutadania en qualsevol dels canals d'atenció, es dirigirà al ciutadà o la ciutadana en la llengua oficial que haja indicat.
2. De manera complementària, en els canals d'atenció a la ciutadania es podrà oferir en altres idiomes informació administrativa que siga d'especial interès per a determinats col·lectius, o desenvolupar sistemes de traducció o interpretació per a facilitar esta informació.

Article 9. Informació general

Títol III. Informació administrativa

Article 7. Concepte i tipus d'informació administrativa

1. La informació administrativa és la que permet a la ciutadania accedir al coneixement dels seus drets i obligacions i a la utilització dels béns i els servicis públics.
2. La informació administrativa pot ser de caràcter general, especialitzada o particular.
3. Si l'accés a la informació administrativa es realitza a l'empara de l'exercici del dret d'accés a la informació pública, caldrà ajustar-se a les disposicions de la normativa en matèria de transparència.

Article 8. Característiques, naturalesa i efectes de la informació administrativa

1. La informació administrativa serà clara, concreta, de comprensió fàcil i accessible.
2. S'impulsaran i potenciaran les mesures necessàries perquè esta informació siga accessible físicament, sensorialment i cognitivament a totes les persones tenint en compte les seues característiques personals.
3. La informació facilitada a través del sistema d'atenció a la ciutadania:
 - a) No generarà cap efecte jurídic derivat del contingut o la forma d'esta, així com de la seua absència.
 - b) No es podrà invocar als efectes d'interrupció o suspensió de terminis, caducitat o prescripció, ni servirà d'instrument formal de notificació en l'expedient. No suposarà, en cap cas, vinculació amb els procediments administratius. No originarà drets ni expectatives de drets a favor de les persones sol·licitants ni de terceres persones i tampoc podrà lesionar drets ni interessos legítims.

1. La informació general té per objecte oferir a la ciutadania una visió global, homogènia i sistematitzada de l'activitat de l'Administració.
2. En concret, comprendrà informació sobre:
 - a) L'estructura organitzativa, l'àmbit competencial, el directori dels òrgans, els servicis i les unitats administratives, els seus horaris i com contactar-hi.
 - b) Els procediments i servicis, incloent-hi la seua finalitat, normativa aplicable, requisits i documentació necessària i l'accés a la seua tramitació electrònica, així com l'òrgan responsable.
 - c) Ofertes i convocatòries d'ocupació pública.
 - d) Les subvencions i les ajudes, en les quals s'inclourà la informació bàsica en els procediments respectius i es destacaran visiblement els terminis, els requisits i els mitjans d'informació complementaris, així com la convocatòria i els models normalitzats.
3. La informació general es facilitarà a la ciutadania sense exigir per a això la condició de persones interessades en un procediment.
4. L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania proporcionarà la informació de caràcter general pel conjunt de canals del sistema d'atenció a la ciutadania, a partir de la informació inclosa en el sistema d'informació d'atenció a la ciutadania.

Article 10. Informació especialitzada

1. La informació s'entendrà especialitzada quan, per la seua dificultat o especialització tècnica, no puga facilitar-se amb la informació que es troba en el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC).
2. La informació especialitzada es facilitarà a la ciutadania que la sol·licite, sense exigir per a això la condició de persona interessada.
3. Quan les consultes d'informació especialitzada no puguen resoldre's pels canals d'atenció a la

ciutadania de caràcter general, es derivaran perquè siguin ateses pels òrgans gestors corresponents. Per a això, els contactes d'estos òrgans han de constar de forma actualitzada en el catàleg de procediments.

Article 11. Informació particular

1. La informació particular és la que versa sobre l'estat o el contingut d'un expedient particular en tramitació o ja finalitzat, incloent-hi la identificació del personal responsable de tramitar-lo.
2. Esta informació només podrà ser facilitada a les persones que tinguen la condició d'interessades en cada procediment o a qui exercisca la seua representació legal, amb la verificació prèvia de la seua identitat d'acord amb els requisits que s'establisquen.
3. La informació particular serà proporcionada pels òrgans, els servicis i les unitats de gestió dels àmbits competencials específics.
4. Sense perjudi del que es preveu en l'apartat anterior, i sempre d'acord amb els òrgans gestors, també podrà oferir-se determinada informació particular pels canals del sistema d'atenció a la ciutadania, amb les limitacions i condicions determinades per la confidencialitat i la normativa vigent en matèria de protecció de dades quant a les persones destinatàries i el contingut de la informació.

En estos casos, els òrgans, servicis i unitats dels àmbits competencials específics hauran de col·laborar per a facilitar la informació als canals del sistema d'atenció a la ciutadania o bé autoritzar l'accés a la consulta dels seus sistemes d'informació propis, sempre tenint en compte les limitacions i condicions esmentades.

Article 12. Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC)

1. El Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC) és el conjunt de recursos d'informació actualitzats, ordenats, estructurats i interrelacionats, sobre l'organització jeràrquica i funcional, el personal, els procediments, els

servicis, les actuacions i l'ocupació pública que ofereix la Generalitat a la ciutadania a través de diferents canals.

SIAC conté la descripció, els sistemes de classificació o les taxonomies per matèries, per tipologies; la gestió dels registres d'autoritat; els tesaurus i altres ferramentes documentals; la codificació orgànica i funcional dels departaments, els organismes i les entitats; la gestió; el flux de treball; els nivells d'accés; l'emmagatzematge dels formularis, altres documents i els enllaços web, així com la difusió de tots estos elements necessaris tant per a les persones usuàries del sistema dins de la mateixa administració per a atendre i informar la ciutadania, objectiu primordial del sistema.

2. SIAC serà la font d'informació sobre tots els procediments i servicis de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Així mateix, este sistema donarà suport a totes aquelles unitats gestores que el necessiten.
3. El Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania:
 - a) Oferix informació administrativa i d'interés per a la ciutadania de manera clara, completa, actualitzada i estructurada a través dels diferents canals d'atenció.
 - b) Proveix dades per a l'avaluació i el seguiment constant de l'activitat d'atenció a la ciutadania i la seua millora contínua.
 - c) Generarà dades en format reutilitzable i obert sobre els seus continguts respectant la legislació vigent en matèria de transparència i de protecció de dades de caràcter personal.
4. El Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania inclourà, almenys, la informació següent:
 - a) El catàleg actualitzat de procediments administratius i servicis.
 - b) Les convocatòries d'ocupació pública.
 - c) La guia d'unitats orgàniques amb indicació del codi orgànic i funcional, la ubicació, les dades de contacte, les funcions, la normativa reguladora, el responsable i el nombre de persones adscrites.
 - d) El directori comú de codis d'identificació d'unitats orgàniques i oficines.

- e) El directori d'oficines d'atenció a la ciutadania i d'assistència en matèria de registre, amb indicació dels servicis que presta cada una.
 - f) Els telèfons d'atenció a la ciutadania.
 - g) La guia del personal de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
5. El Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania facilitarà:
- a) Accés a la informació i als documents dirigits a la ciutadania a través de plataformes web, que han de complir els requisits d'accessibilitat, i altres canals de difusió de la informació.
 - b) Informació i documents actualitzats, clars, complets, concisos, precisos i estructurats amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió.
 - c) Accés fàcil i senzill als continguts a través de cercadors específics i classificacions o taxonomies temàtiques o per tipologies clares i fàcils d'utilitzar.
 - d) Enllaç directe a les ferramentes i les aplicacions de l'administració electrònica.
 - e) Informació bàsica d'altres administracions i servicis públics.
6. La gestió i la coordinació del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i del catàleg de procediments i servicis correspon al centre directiu competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
7. Tots els llocs web i portals de l'Administració de la Generalitat que publiquen procediments i tràmits, informació sobre ocupació pública, sobre departaments i persones extrets de SIAC:
- a) Informaran d'esta circumstància a l'òrgan competent en atenció a la ciutadania per a facilitar la coordinació.
 - b) Esmentaran en els llocs web respectius que la font d'informació és el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC), i hi indicaran els diferents mitjans i canals per a l'atenció a la ciutadania, inclòs el lloc o el portal web.

- c) Enllaçaran estos continguts amb el tràmit, el procediment o el servicis del portal o el lloc web d'atenció a la ciutadania corresponent.

Article 13. Gestió de la informació i responsabilitats

1. Els òrgans i unitats administratives de cada departament, organisme o entitat seran responsables de l'adequada inserció, actualització i millora de la seua informació en el SIAC. Per a això han de complir els criteris i estàndards definits per l'òrgan competent en matèria d'atenció ciutadana, que serà responsable de validar la informació prèviament a la publicació.

Sense perjudi de tot això, la sotssecretaria de cada departament, o l'òrgan corresponent en els organismes i entitats, pot atribuir estes funcions d'inserció, actualització i millora de la informació en SIAC a la unitat coordinadora del seu departament, organisme o entitat.

2. Els òrgans responsables d'inserir i actualitzar la informació en SIAC han de fer-ho sempre amb prou antelació per a facilitar que els servicis d'atenció a la ciutadania oferisquen respostes completes i adequades i, en tot cas, de manera coordinada amb la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* o en el mitjà en el qual haja sigut habilitat el tràmit.
3. La posada en marxa d'un nou programa o servicis públic, campanya informativa, activitat estacional o qualsevol altra activitat que requerisca una atenció a la ciutadania especial i intensa comportarà l'obligació dels servicis impulsors d'esta de tindre en compte el seu impacte en la ciutadania, en col·laboració amb l'òrgan competent en l'atenció a la ciutadania.
4. La sotssecretaria de cada departament, o l'òrgan corresponent en els organismes i entitats, ha de garantir la correcció, completeness, actualització i coherència dels continguts del departament introduïts en SIAC, així com la interlocució i coordinació amb l'òrgan competent en matèria d'atenció ciutadana. Per a això, la unitat coordinadora del departament, organisme o entitat a la qual es referix l'article 38 tindrà, en

relació amb SIAC, com a mínim les funcions següents:

- a) Conèixer, centralitzar i realitzar el seguiment de tota la informació generada en el seu departament que resulte rellevant per a la ciutadania, així com garantir la inserció, correcció, completesa, actualització i coherència d'esta en el SIAC d'acord amb els criteris fixats per l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
 - b) Col·laborar activament amb l'òrgan competent en el SIAC en l'estudi de l'evolució del seu departament, que inclourà l'adaptació i actualització de la seua estructura orgànica i funcional, d'acord amb la normativa publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.
 - c) Garantir la coordinació, la interlocució i el flux d'informació entre l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania i les unitats administratives gestores del seu departament, organisme o entitat, especialment respecte al seguiment i resolució de qualsevol incidència d'informació sobre els continguts del SIAC.
 - d) Donar suport a les unitats gestores del departament, organisme o entitat, sense perjudi de l'assistència que es puga facilitar des de l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
5. En relació amb el SIAC, són funcions de l'òrgan responsable amb competències en l'atenció a la ciutadania:
- a) Gestionar els permisos, els perfils i els nivells d'accés al sistema.
 - b) Verificar, validar i publicar la informació continguda en el SIAC.
 - c) Introduir en el sistema la informació d'interés per a la ciutadania no prevista en els apartats anteriors.
 - d) Impulsar i col·laborar amb les unitats coordinadores en l'adaptació i actualització de les estructures dels seus departaments o organismes en SIAC d'acord amb els reglaments orgànics i funcionals i la normativa de desenvolupament vigent. A partir d'esta informació s'elaboraran els organigrames corresponents de l'Administració del Consell.
 - e) Facilitar en tot moment la labor de les unitats gestores i coordinadores proporcionant-los de manera proactiva i

reactiva tota la formació i el suport necessaris.

- f) Col·laborar amb les unitats coordinadores en la resolució de les incidències d'informació comunicades des dels canals d'atenció a la ciutadania sobre els continguts del SIAC.
- g) Establir els criteris i estàndards que han d'aplicar les unitats administratives gestores i les coordinadores per a generar, editar i supervisar la informació relacionada amb el seu departament, organisme o entitat publicada en el SIAC.

Títol IV. Canals per a l'atenció i assistència a la ciutadania

Capítol I. Disposicions generals

Article 14. Canals d'atenció a la ciutadania.

1. L'atenció a la ciutadania es fonamenta en un sistema de relació i de comunicació amb les persones integral, corporatiu i multidepartamental, en el qual han d'estar implicats tant l'òrgan competent en atenció a la ciutadania com, en un segon nivell, els que gestionen els procediments o presten els servicis que demana la ciutadania.
2. El sistema d'atenció a la ciutadania és multicanal, amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions en les seues relacions amb l'Administració. L'atenció a la ciutadania es pot prestar a través dels canals següents:
 - a) Presencial, a través de les oficines PROP d'assistència i atenció a la ciutadania, els punts d'assistència PROP, les oficines generals d'assistència en matèria de registre, les oficines auxiliars de registre i les oficines d'atenció especialitzada.
 - b) Telefònica, a través del servici telefònic 012 i dels telèfons d'informació administrativa especialitzada.
 - c) Digital, a través del portal PROP, de les bústies de correu electrònic d'informació administrativa, dels servicis de missatgeria

instantània i de la resta de servicis i canals d'atenció que s'establisquen.

3. La ciutadania pot triar el canal d'atenció que millor s'adapte a les seues necessitats entre els que estiguen disponibles, sense perjudi de l'obligatorietat de la utilització de mitjans electrònics per part de determinats subjectes, de conformitat amb la normativa vigent.

Article 15. Acompanyament general a la ciutadania

Tot el sistema d'atenció a la ciutadania, en els diversos canals, estarà orientat a garantir la igualtat i la no-discriminació en l'accés i l'ús dels servicis públics i el dret de les persones a triar el mitjà pel qual es relacionen amb l'Administració.

A este efecte, a més de la disponibilitat dels diferents canals, s'eliminaran possibles obstacles d'accés a estos i s'adequarà el disseny dels servicis a les característiques i l'experiència de totes les persones. Així mateix, es prestarà assistència, acompanyament i es duran a terme les actuacions necessàries per a afavorir la inclusió digital i la capacitat d'accés i ús dels servicis digitals per part de la ciutadania.

Article 16. Accessibilitat universal en l'atenció a la ciutadania

Els diferents canals han de garantir l'accessibilitat universal als servicis. A este efecte, l'accés als edificis i dependències en els quals es localitzen les oficines d'atenció presencial, els servicis que es presten en estes i els canals telefònics i digitals d'atenció a la ciutadania han d'estar adaptats al que es disposa en la normativa sobre accessibilitat universal, incloent-hi l'accessibilitat digital. Per a això, es disposarà d'informació en llengua de signes, en format auditiu o versions en lectura fàcil.

Així mateix, es duran a terme actuacions i mesures per a la sensibilització, divulgació i formació al personal empleat públic orientades a garantir la seua millor adaptació a les circumstàncies físiques, psíquiques, sensorials, socials, culturals i d'edat de la ciutadania.

Article 17. Imatge corporativa

La imatge identificativa de les oficines PROP, de la plataforma d'atenció 012 i de la resta de canals d'atenció a la ciutadania es definirà per la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania, amb l'autorització prèvia del centre directiu competent en matèria de publicitat institucional, de conformitat amb els criteris d'identitat corporativa de l'Administració de la Generalitat, a l'efecte de la seua millor identificació per la ciutadania.

Capítol II. Atenció presencial

Article 18. Oficines d'atenció presencial

1. Les oficines d'atenció presencial es classifiquen, en funció dels servicis que presten, en les categories següents:
 - a) Oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana.
 - b) Oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre.
 - c) Oficines d'atenció especialitzada.
 - d) Punts d'assistència PROP.
 - e) Altres servicis d'informació i assistència presencial.
2. En el portal corporatiu de la Generalitat i en el portal PROP s'indicarà la relació d'oficines presencials d'atenció ciutadana.
3. En les oficines d'atenció presencial es facilitarà en tot moment l'ajuda i l'orientació que calga per a informar la ciutadania, assistir-la en l'ús de mitjans electrònics i orientar-la en la localització de dependències i formes d'accés als diferents òrgans de gestió.
4. Les oficines d'atenció presencial de les lletres *a* i *b* de l'apartat 1 tindran en tot cas el caràcter d'oficines d'atenció en matèria de registre, que també es podrà atribuir a la resta d'oficines per resolució de la persona titular del departament al qual estiguen adscrites. D'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, són funcions de les oficines d'assistència en matèria de registre les següents:

- a) La digitalització per al registre. Els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques per les persones interessades, no obligades a relacionar-se electrònicament, han de ser digitalitzats per l'oficina d'assistència en matèria de registre en la qual es presenten per a la seua incorporació a l'expedient administratiu electrònic, i tornar-se els originals a la persona interessada. Tot això, sense perjudici dels supòsits en què la norma determine la custòdia per l'Administració dels documents presentats o resulte obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptibles de digitalització.
 - b) Expedició de còpies autèntiques per personal funcionari habilitat.
 - c) Assistència en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, especialment quant a la identificació i la firma electrònica, la presentació de sol·licituds a través de registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques. L'assistència en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades inclou, per al supòsit que no disposen dels mitjans electrònics necessaris, i amb el seu consentiment exprés, la seua identificació i firma electrònica per mitjà de la firma electrònica del personal funcionari habilitat a este efecte.
 - d) Atorgar apoderament *apud acta* mitjançant compareixença personal en estes oficines per qui tinga la condició d'interessat o interessada en un procediment administratiu i no siga subjecte obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
 - e) Realitzar notificacions per compareixença espontània de la persona interessada o el seu representant quan es persone en l'oficina i sol·licite la comunicació i notificació personal en el moment, sempre que no es tracte d'algú obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
 - f) Expedir rebuts que acrediten la data i l'hora de presentació de les sol·licituds, les comunicacions i els escrits.
 - g) Facilitar a les persones interessades el codi d'identificació de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigixen les sol·licituds.
 - h) Posar a la disposició de les persones interessades els models i sistemes de presentació massiva que els permeten presentar simultàniament diverses sol·licituds.
5. El personal funcionari que preste servicis en les oficines d'assistència en matèria de registre tindrà la condició d'habilitat per a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics, d'acord amb el que es disposa en la normativa de procediment administratiu i la normativa autonòmica relativa al personal funcionari habilitat.
 6. L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania dictarà les instruccions que siguen necessàries i proporcionarà les directrius funcionals per a assegurar la coordinació i el funcionament homogeni de les oficines d'assistència en matèria de registre.
- Article 19. Oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana*
1. Les oficines PROP d'assistència i atenció a la ciutadania, oficines PROP, són les oficines de referència en la Generalitat per a l'atenció ciutadana, que comptaran amb un catàleg de servicis d'informació general, ajuda i acompanyament.
 2. Les oficines PROP depenen orgànicament i funcionalment del departament competent en matèria d'atenció a la ciutadania, al qual correspon establir el model de funcionament i dictar les instruccions necessàries per a la seua organització.
 3. La creació, la modificació o la supressió de les oficines PROP s'efectuarà mitjançant resolució de la persona titular de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
 4. Tots els llocs del personal que presta els seus servicis en les oficines PROP estaran adscrits al departament competent en matèria d'atenció a la ciutadania i en el seu complement específic, o concepte equivalent, es tindrà en compte la realització de l'horari especial que tenen assignat. Els seus ocupants tindran la condició de personal d'atenció directa, així com de personal funcionari habilitat en els termes arrellegats en el Decret 65/2024, de 10 de juny,

del Consell, pel qual es regula el Registre de personal funcionari habilitat de la Generalitat.

5. Les oficines PROP disposaran d'un director o directora d'oficina, a qui correspon la direcció del personal adscrit i de l'activitat de l'oficina i vetlar pel seu funcionament correcte. En el cas que en un mateix municipi hi haja diverses oficines PROP, podrà exercir esta funció un mateix director o directora.
6. Totes les oficines disposaran, com a mínim, de:
 - a) Un sistema gestor d'esperes connectat al sistema de cita prèvia de la xarxa d'oficines PROP, que permetrà adreçar cada persona al lloc d'atenció adequat segons les seues necessitats.
 - b) Un servici d'atenció en llengua de signes a les persones amb discapacitat auditiva.
 - c) Un equip d'autogestió compost d'ordinador i escàner a la disposició de la ciutadania.
 - d) Accés gratuït a internet per a ús de la ciutadania.
7. El catàleg de servicis de les oficines PROP inclourà, almenys, els següents:
 - a) Tots els relacionats en l'article 18 com a oficines d'assistència en matèria de registre.
 - b) Acollir i orientar les persones usuàries, identificar els seus interessos i necessitats per a facilitar la informació i l'assistència posteriors.
 - c) Facilitar informació general sobre els procediments i tràmits de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.
 - d) Proporcionar informació sobre l'organització, les competències, l'adreça, el telèfon i l'adreça electrònica de les unitats administratives de la Generalitat, així com sobre els horaris d'atenció i de presentació de documents.
 - e) Acompanyar la ciutadania en l'ús dels equips d'autogestió, mitjançant l'assistència en l'ús dels mitjans electrònics, per a fer efectiva la seua consulta o tràmit.
 - f) Proveir les persones que ho sol·liciten de mitjans d'identificació electrònica, com ara sistemes de clau concertada, certificat electrònic o qualsevol altre sistema que l'Administració considere vàlid.
 - g) Informar i assistir en la presentació i el registre de queixes, agraïments i

suggeriments sobre el funcionament dels servicis públics de l'Administració de la Generalitat.

- h) Oferir la subscripció al butlletí de novetats de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, servicis i ofertes d'ocupació pública.
- i) Oferir informació sobre l'estat de la tramitació dels procediments administratius particulars a les persones que tinguen la condició d'interessades en els supòsits i condicions previstes en l'apartat 4 de l'article 11.
- j) Subministrar la cita prèvia per a l'atenció en les oficines i els servicis de l'Administració de la Generalitat que disposen d'este servici.
- k) Qualsevol altra funció o servici que se'ls atribuisca legalment o reglamentàriament.

Article 20. Oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre

1. Cada departament de l'Administració de la Generalitat, així com cada ens vinculat o dependent d'esta que exercisca potestats administratives, disposarà d'una oficina general d'assistència en matèria de registre. Estes oficines duran a terme les funcions arrellegades en l'apartat 4 de l'article 18, a més de prestar l'assistència presencial a la ciutadania especialment en les matèries pròpies del departament.
2. Així mateix, disposaran d'una oficina general d'assistència en matèria de registre les direccions territorials dels departaments de l'Administració de la Generalitat. Potestativament, es podran habilitar oficines generals d'atenció en matèria de registre en altres seus administratives o divisions de caràcter territorial existents.
3. No obstant això, quan en una mateixa seu física coincidisquen diversos departaments o direccions territorials i hi haja una oficina PROP, esta podrà assumir íntegrament les funcions d'oficina d'assistència en matèria de registre, excepte en els assumptes que requerisquen un coneixement especialitzat en les matèries pròpies dels departaments o direccions territorials allí situats. Per a garantir un funcionament homogeni d'estes oficines, la conselleria competent en matèria d'atenció a la

ciutadania proporcionarà les directrius funcionals i organitzatives que asseguruen la coordinació i la corresponsabilitat en l'atenció prestada a les persones usuàries, sense perjudi de la competència de la resta de departaments respecte dels servicis específics que es presten en la seu.

4. Igualment, les conselleries poden crear oficines auxiliars d'assistència en matèria de registre en els seus centres o unitats administratives quan així ho consideren necessari per a facilitar a la ciutadania la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions, tenint en compte el volum o la naturalesa de l'activitat que duguen a terme, o previndre un nombre rellevant de desplaçaments de la ciutadania des d'esta unitat a les del registre general prèviament existents. Estes oficines seran auxiliars d'una de les generals d'assistència en matèria de registres de la conselleria respectiva.
5. Per resolució de la persona titular de la conselleria corresponent per la seua dependència o vinculació tindrà lloc la creació, modificació o supressió de les oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre. Esta resolució contindrà almenys, respecte d'estes oficines, la localització, l'horari, la indicació del caràcter general o auxiliar i, en el cas de les auxiliars, l'oficina general d'assistència en matèria de registres de la qual depenga.

Article 21. Oficines d'atenció especialitzada

1. Als efectes d'este decret, s'entén per oficines especialitzades aquelles que, adscrites a les conselleries corresponents per raó de la matèria, oferixen servicis d'informació i tramitació de procediments específics del seu àmbit competencial, que requerisquen un nivell especialitzat.
2. Els departaments o entitats incloses en l'àmbit d'aplicació d'este decret poden tindre oficines o servicis especialitzats en les matèries pròpies de les seues competències, que es regiran per la seua normativa específica i, en defecte d'això, per les disposicions d'este decret.

Article 22. Punts d'assistència PROP

1. Els punts d'assistència PROP, punts PROP, són oficines d'atenció a la ciutadania compartides per la Generalitat i una entitat local, en les quals es poden prestar servicis d'informació i assistència corresponents a les dos administracions.
2. La creació dels punts d'assistència PROP es durà a terme per mitjà de la firma d'un conveni amb l'entitat local corresponent, de fins a sis anys de duració inicial. Abans de la finalització del termini de vigència, els firmants del conveni podran acordar-ne la pròrroga, per un període màxim de fins a quatre anys addicionals, o la seua extinció. En acabar el període màxim de deu anys haurà de formalitzar-se un nou conveni.
3. En el conveni s'inclourà la ubicació física, els servicis a prestar a la ciutadania i l'horari d'atenció, a més dels continguts mínims exigits per als convenis en la normativa vigent.
4. La supressió de l'oficina es realitzarà per venciment del conveni, per denúncia d'alguna de les parts o per qualsevol altra causa prevista en la normativa d'aplicació o en el mateix conveni.

Article 23. Altres servicis d'informació i assistència presencial

Des de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania es podran establir punts alternatius d'informació i assistència presencial a la ciutadania, permanents o mòbils, amb la finalitat d'afavorir la inclusió digital i reduir els desplaçaments de la ciutadania.

Especialment, es parará atenció a les necessitats dels municipis en risc de despoblament, en col·laboració amb el centre directiu competent en matèria de lluita contra el despoblament.

Article 24. Horari d'atenció a la ciutadania

1. Els horaris d'atenció a la ciutadania en les oficines d'atenció presencial són els següents:
 - a) En les oficines PROP i en les oficines generals d'assistència en matèria de registre s'atendrà el públic els dies hàbils de 9 h a 15

h, de dilluns a divendres. Este horari es pot ampliar per resolució de la persona titular de la conselleria a la qual estiga adscrita l'oficina, de manera excepcional i temporal i per motius degudament justificats.

- b) En les oficines PROP que es determinen per resolució de la persona titular de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania i, en tot cas, almenys en una oficina PROP de cada província, s'atendrà el públic també els dijous de 15 a 19 h, excepte durant els mesos de juliol i agost, i en els períodes de vacances escolars de Nadal i Pasqua. L'horari pot modificar-se per mitjà de resolució de la persona titular del departament competent en atenció a la ciutadania, de manera excepcional i temporal i per motius degudament justificats.
 - c) La conselleria titular de cada oficina establirà l'horari de les oficines auxiliars d'assistència en matèria de registre.
 - d) Els punts d'assistència PROP atendran el públic en l'horari que determine el conveni de creació.
2. Durant la setmana de festes locals del municipi en el qual se situe cada oficina, l'horari d'atenció serà de 9 h a 14 h.
 3. Per raó de l'activitat que es fa en les oficines d'atenció presencial a la ciutadania, la jornada i l'horari del personal que hi presta els seus servicis tindrà la consideració d'especial en els termes previstos en l'article 10 del Decret 42/2019, de 22 de març, del Consell, de regulació de les condicions de treball del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat.
 4. L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania o la sotssecretaria de les conselleries competents, segons el tipus d'oficina, poden establir la modificació d'horari o la determinació d'horaris especials d'atenció, de manera excepcional i temporal, per als procediments que suposen una gran afluència de persones o en què el volum de documentació que cal presentar siga molt important. Este horari específic es farà públic a l'entrada de l'oficina i en el portal PROP, i estarà vigent mentre dure el termini de presentació d'escrius, comunicacions i altres documents en el procediment corresponent.
 5. Qualsevol incidència, tècnica o funcional, que

puga afectar temporalment els horaris d'atenció que estableix este article s'ha de comunicar immediatament a la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania per a informar públicament d'esta circumstància, sense perjudici que se n'arbitre la solució com més prompte millor.

6. En el cas que es modifiquen els horaris previstos en este article i la modificació supose un canvi en les condicions de treball del personal empleat públic, serà necessària la negociació amb les organitzacions sindicals en els termes previstos en la normativa que regula les condicions de treball del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat.
7. L'horari d'atenció a la ciutadania de cada oficina es podrà consultar almenys en el portal PROP i en el servici d'informació 012, i estarà indicat en la porta d'entrada de l'oficina d'atenció presencial.

Article 25. Cita prèvia

1. Les oficines d'atenció presencial disposaran d'un sistema de cita prèvia per a millorar la qualitat de l'atenció, disminuir els temps d'espera i facilitar l'organització dels servicis i els recursos, especialment en els que tinguen més demanda.
2. Es podrà concertar cita prèvia a través del portal PROP, del servici d'atenció telefònica 012 i de les oficines i els punts PROP, sense perjudici d'altres mitjans que es puguen habilitar.
3. Quan concerte la cita, el ciutadà o la ciutadana haurà de facilitar un número de telèfon, una adreça electrònica o un altre mitjà àgil de contacte, a través del qual se li comunicarà qualsevol incidència relativa a la cita prèvia concertada.
4. L'Administració ha de fer la màxima difusió sobre els mitjans per a accedir a la sol·licitud de cita prèvia i, en tot cas, s'indicarà en un lloc visible en la mateixa oficina d'atenció presencial. Així mateix, s'ha de garantir que el tràmit per a concertar-la siga el més àgil, senzill, accessible i comprensible possible.
5. En l'accés als servicis d'atenció presencial s'ha de garantir un mínim d'atenció sense cita prèvia, que no serà obligatòria, excepte en els servicis específics en què, de manera excepcional, així es determine per mitjà de resolució motivada per

raó de la personalització dels servicis o especificitat de la matèria.

Capítol III. Atenció telefònica.

Article 26. Telèfons d'assistència

A fi de facilitar a la ciutadania la seua relació amb l'Administració, la Generalitat disposarà dels servicis telefònics següents:

1. Telèfon d'assistència general administrativa, centralitzat en el servici d'informació telefònica 012.
2. Telèfons d'assistència especialitzada.

Article 27. servici d'informació telefònica 012

1. L'atenció telefònica d'assistència i informació administrativa general de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat se centralitza en el servici d'informació telefònica 012.
2. S'hi podrà accedir a través dels números 012 i 963866000, i només a través d'este últim en el cas de telefonades efectuades des de fora de la Comunitat Valenciana, afegint el prefix +34 o 0034 si és des de fora d'Espanya.
3. El servici d'atenció telefònica 012 és gestionat per la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
4. Des del telèfon 012 es presten, almenys, els servicis següents:
 - a) Facilitar informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que puga o haja de realitzar-se davant l'Administració autonòmica, així com sobre les ofertes d'ocupació pública de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
 - b) Informar sobre l'organització, les competències i la direcció de les unitats administratives de l'Administració autonòmica.
 - c) Facilitar la relació de les oficines d'atenció presencial i oficines d'assistència en matèria de registre a les quals la ciutadania es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a

presentar documentació dirigida a l'Administració i a les entitats del sector públic de la Generalitat que exercisquen potestats administratives.

- d) Enviar a la ciutadania per mitjans electrònics, quan ho sol·licite, informació sobre els procediments i convocatòries d'ocupació pública de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
 - e) Facilitar l'accés a la subscripció al *Butlletí de Novetats PROP*.
 - f) Transferir telefonades de la ciutadania a persones i departaments que figuren en la guia del personal de l'Administració i els organismes autònoms de la Generalitat, o facilitar el seu número de telèfon.
 - g) Derivar telefonades a altres telèfons d'informació quan la consulta es referisca a un àmbit sectorial per al qual hi haja un telèfon d'assistència administrativa especialitzada.
 - h) Tramitar la sol·licitud de cita prèvia per a l'atenció en les oficines i servicis de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat que tinguen disponible el servici.
 - i) Rebre i tramitar, amb transcripció i conformitat prèvia, les queixes, suggeriments i agraïments que vullga presentar la ciutadania sobre l'atenció o el funcionament dels servicis de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, així com assistir-la i orientar-la respecte al sistema de queixes, suggeriments i agraïments, d'acord amb la normativa en matèria de qualitat dels servicis públics.
 - j) Subministrar informació administrativa particular sobre l'estat de tramitació de determinats procediments, en els supòsits i en les condicions establides en l'apartat 4 de l'article 11, i seguint els protocols, amb garanties reforçades de comprovació de la identitat de la persona interessada, que establisca l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
 - k) Realitzar determinats tràmits administratius en els casos en què així s'establisca, sempre amb l'acord previ amb els òrgans gestors i en les condicions i amb les limitacions que s'establisquen amb estos.
5. La informació general administrativa subministrada pel servici d'informació

telefònica 012 ha de ser completa, fiable, clara i actualitzada.

6. El servei 012 ha de garantir la confidencialitat absoluta de les consultes que es fan i de les respostes que s'ofereixen.
7. Les consultes d'informació de caràcter especialitzat que no es puguen respondre a partir de la informació que es troba en el SIAC es derivaran per a ser ateses pels departaments competents, els contactes dels quals han de figurar de manera actualitzada en el catàleg de procediments. És obligació dels òrgans que gestionen els procediments o presten els servicis que demana la ciutadania atendre degudament estes consultes de segon nivell.
8. L'horari d'atenció per agents és de dilluns a divendres de 08.00 a 19.00 hores, i en agost de 08.00 a 16.00 hores, excepte els dies festius d'àmbit nacional, els festius d'àmbit de la Comunitat Valenciana i els dies 24 i 31 de desembre. Este horari es pot modificar per mitjà de resolució de la persona titular de l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, amb caràcter excepcional i temporal i per motius degudament justificats.
9. L'atenció telefònica per agents es complementarà en determinats servicis amb l'atenció a través de mecanismes de resposta automàtics o semiautomàtics.
10. Amb la finalitat de millorar la qualitat del servici, atendre millor les queixes i reclamacions i poder resoldre qüestions suscitades sobre l'atenció prestada, les telefonades seran gravades, amb informació prèvia als qui les fan sobre el seu dret a la protecció de dades personals. Les gravacions seran custodiades durant un període determinat, transcorregut el qual seran eliminades dels arxius.
11. En el cas que la telefonada al servici telefònic 012 tinga un cost per a la persona usuària s'informarà d'este com a mínim en el portal PROP. Tant en els portals corporatius com en els mitjans i campanyes informatives es difondran les formes d'accedir al servici que suposen un menor cost a la persona usuària com, si és el cas, l'ús de la numeració fixa en les telefonades.

Article 28. Telèfons d'assistència especialitzada

1. Es poden habilitar números de telèfon d'assistència i informació administrativa especialitzada amb les funcions i les característiques que en cada cas establisca el departament o l'organisme competent en la matèria de què es tracte, amb petició prèvia d'informe a l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
2. L'habilitació d'un número de telèfon d'assistència i informació especialitzada pot tindre caràcter temporal, especialment quan es tracte de campanyes de temàtica específica en les quals es preveja un volum molt alt de consultes durant un període temporal molt determinat.
3. La informació relativa als telèfons d'assistència i informació especialitzada i el seu horari d'atenció s'han de publicar en el portal PROP, a fi de facilitar l'accés a la ciutadania.

Capítol IV. Canals digitals d'atenció i informació

Article 29. Canals digitals d'atenció i informació a la ciutadania

Els canals digitals d'atenció i informació a la ciutadania són els següents:

- a) Portal PROP.
- b) Bústia de la ciutadania d'informació administrativa.
- c) Servicis de missatgeria instantània.
- d) Servicis de videotelefonada.
- e) Altres servicis i canals d'atenció a la ciutadania.

Article 30. Portal PROP

1. El portal PROP és el punt d'accés digital a tota la informació administrativa general de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat i a tot allò relatiu al sistema d'atenció a la ciutadania.
2. El portal PROP constituïx el Punt d'Accés General electrònic (PAGE) per a l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat i la seu electrònica de l'Administració de la Generalitat.
3. El portal PROP disposarà del contingut mínim i

els serveis que per a les seues electròniques estableix l'article 11 del Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, aprovat pel Reial decret 203/2021, de 30 de març. En tot cas permetrà accedir a:

- a) La informació completa sobre tots els canals d'atenció a la ciutadania.
- b) La informació sobre l'organització, competències, adreça, telèfon i adreça electrònica de totes les unitats administratives, la seua localització i codi d'identificació, així com la del personal al servei de l'Administració i dels organismes autònoms de la Generalitat.
- c) El catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la informació general sobre qualsevol tràmit, així com els formularis i l'enllaç exigits per a la seua tramitació.
- d) La informació general sobre les convocatòries d'ocupació pública i el seguiment dels seus procediments.
- e) La relació de les oficines d'atenció a la ciutadania i dels serveis que presten, així com de les oficines d'assistència en matèria de registre amb la seua ubicació geogràfica.
- f) Els models i sistemes de presentació massiva, d'ús voluntari, que permeten a les persones interessades presentar simultàniament diverses sol·licituds.
- g) La informació necessària per a la sol·licitud d'expedició de certificat electrònic qualificat de firma electrònica, registre Cl@ve, així com la relació de punts d'emissió d'estos.
- h) La relació de portals, seues electròniques, aplicacions mòbils i xarxes socials de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
- i) La relació de telèfons d'atenció i informació de la Generalitat.
- j) La bústia de la ciutadania d'informació administrativa prevista en l'article 31.
- k) La subscripció al *Butlletí de Novetats PROP* de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, procediments, serveis i ofertes d'ocupació pública.
- l) La sol·licitud de cita prèvia per a l'atenció en els serveis de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
- m) La presentació de queixes, suggeriments i agraïments sobre l'atenció o el

funcionament dels serveis de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.

- n) La carpeta ciutadana de l'Administració de la Generalitat.
 - o) El sistema de verificació dels certificats de la seua electrònica.
 - p) El sistema de verificació dels segells electrònics dels òrgans, organismes públics o entitats de dret públic vinculades amb l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
 - q) El servei de comprovació de l'autenticitat i integritat dels documents emesos pels òrgans, organismes públics o entitats de dret públic vinculades amb l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat per als quals s'haja generat un codi segur de verificació.
 - r) El Registre electrònic d'apoderaments de l'Administració de la Generalitat.
 - s) La passarel·la de pagaments electrònics de l'Administració de la Generalitat.
 - t) El catàleg de dades i documents interoperables de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
 - u) El *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* i el tauler d'anuncis i edictes únic de l'Administració de la Generalitat.
 - v) Els mecanismes de comunicació i procediment de reclamació establits respecte dels requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
 - w) Altres serveis que es puguem establir.
4. La informació del portal serà veraç i objectiva i ha d'estar permanentment actualitzada, i publicar-se de manera clara, estructurada, comprensible i fàcilment localitzable. Tota la informació es facilitarà d'acord amb els principis de transparència, publicitat, qualitat, disponibilitat, seguretat, accessibilitat universal i disseny per a totes les persones, neutralitat i interoperabilitat, complint la normativa i els estàndards vigents. Així mateix, es fomentarà la inclusió de mecanismes que possibiliten interactuar amb les persones usuàries i vetlen per les seues necessitats i per la millora contínua.
 5. La gestió i coordinació del portal PROP correspon a l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, en col·laboració amb

l'òrgan competent en matèria d'administració electrònica.

Article 31. Bústia de la ciutadania d'informació administrativa

1. La bústia de la ciutadania atindrà consultes sobre informació administrativa classificada per matèries. Constarà d'una bústia PROP d'informació general i d'un conjunt de bústies especialitzades per les matèries la competència de les quals s'assigna a les diferents conselleries.
2. La bústia PROP d'informació general serà atesa per l'òrgan competent en atenció a la ciutadania, i la resta, pel departament que corresponga en funció de la matèria.
3. Les comunicacions realitzades a través de les bústies de la ciutadania tindran la consideració de comunicació informal electrònica, d'acord amb la normativa en matèria d'administració electrònica.

Article 32. Servicis de missatgeria instantània

1. Els servicis de missatgeria instantània d'informació administrativa general permeten realitzar consultes telemàtiques en línia i rebre la informació de manera immediata.
2. El servici de missatgeria instantània serà accessible almenys des del portal PROP. També es podrà habilitar l'accés als servicis de missatgeria instantània d'informació general a través d'aplicacions mòbils o de perfils del sistema d'atenció a la ciutadania en xarxes socials.
3. El servici de missatgeria instantània pot ser atès per agents personals o per mitjà de processos automatitzats totalment o parcialment.
4. L'òrgan competent en atenció a la ciutadania establirà l'horari d'atenció dels servicis de missatgeria instantània i, en cas necessari, dictarà les instruccions que calguen.
5. A través del servici de missatgeria instantània es prestaran els mateixos servicis que presta el servici d'atenció telefònica 012, a excepció dels relatius a les consultes d'informació particular i els tràmits administratius que s'establisquen, en els casos en què així es determine, i a la

transferència de telefonades a terceres persones, òrgans o departaments. Tot això amb les limitacions i condicions determinades per la confidencialitat i pel que es disposa en la normativa vigent en matèria de protecció de dades, i amb les condicions de servici de cada plataforma.

Article 33. Servicis de videotelefonada

1. Els servicis de videotelefonada permeten fer consultes d'informació administrativa general i rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics.
2. El servici de videotelefonada serà accessible almenys des del portal PROP. També es poden habilitar punts d'accés al servici de videotelefonada des d'espais físics de l'Administració, amb la finalitat de facilitar la inclusió digital i l'accés a la tramitació telemàtica.
3. L'òrgan competent en atenció a la ciutadania establirà l'horari d'atenció dels servicis de videotelefonada, així com la manera d'accedir al servici.
4. Per a l'assistència en la realització de tràmits, s'establiran les mesures per a garantir que els servicis de videotelefonada permeten verificar la identitat de la persona i acreditar l'autenticitat de l'expressió de la seua voluntat i consentiment, així com la integritat i inalterabilitat dels documents, d'acord amb la normativa en matèria d'administració electrònica.

Article 34. Altres servicis i canals digitals d'atenció a la ciutadania

La conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania, en coordinació amb la competent en administració electrònica, pot desenvolupar i habilitar tots aquells nous canals que permeten millorar l'atenció i informació administrativa a la ciutadania i que es puguen implantar amb noves ferramentes tecnològiques.

Títol V. Gestió i coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania

Capítol I. Coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania

Article 35. Organització administrativa del sistema d'atenció a la ciutadania

Els elements que conformen el Sistema d'Atenció a la Ciutadania actuaran de manera coordinada a fi de prestar un servei complet i de qualitat, i evitar la fragmentació i la incoherència de la informació. L'organització administrativa en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat per a la coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania està integrada pels òrgans i unitats administratives següents:

- a) L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
- b) Les unitats coordinadores de la informació i l'atenció a la ciutadania dels diferents departaments de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- c) La comissió tècnica de coordinació per a la informació i l'atenció a la ciutadania.

Article 36. Òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania

Correspon a l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania la coordinació general del sistema, així com la gestió i la coordinació del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i dels canals generals d'informació i atenció ciutadana. Per a això, dictarà les instruccions que siguin necessàries garantint la coherència del sistema.

Article 37. Coordinació i interlocució departamental

1. Correspon a la sotssecretaria de cada departament, o a l'òrgan corresponent en els organismes i entitats del sector públic instrumental de la Generalitat, la coordinació i supervisió de la gestió de la informació per a l'atenció a la ciutadania i del nivell d'atenció

especialitzada en el seu àmbit, així com la interlocució amb l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.

2. A este efecte, es nomenarà una unitat coordinadora del departament, organisme o entitat, amb rang mínim de servei, i s'assignaran persones per a la interlocució operativa en matèria d'atenció ciutadana, incloent-hi l'actuació com a enllaç i suport dels fluxos d'atenció. Això sense perjudici de les persones responsables de cada tràmit o procediment que en cada cas designen els departaments en el catàleg de procediments.
3. La unitat coordinadora i el nomenament de les persones interlocutores es comunicaran a l'òrgan directiu competent en matèria d'atenció ciutadana.
4. La unitat coordinadora tindrà una interrelació activa i permanent amb els centres directius del seu departament, els quals li han de transmetre les variacions que es produeixen en les seues bases de dades i que puguen afectar la informació general o particular sobre les seues àrees i matèries de gestió incloses en el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania, així com donar resposta a les consultes puntuals que se'ls formulen.

Article 38. Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania

1. Per a la coordinació interdepartamental del Sistema d'Atenció a la Ciutadania, es crea com a grup de treball la Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania. Esta comissió estarà composta per:
 - a) La persona titular de l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, que n'exercirà la presidència.
 - b) La persona que ocupe la subdirecció general competent en matèria d'atenció a la ciutadania, que n'ostentarà la vicepresidència.
 - c) La persona que ocupe el servei competent en matèria de gestió de la informació per a l'atenció a la ciutadania, que exercirà les funcions de secretaria.
 - d) La persona que ocupe el servei competent en matèria de canals d'atenció a la ciutadania.

- e) Un o una representant de cada una de les unitats coordinadores de l'atenció a la ciutadania dels departaments del Consell.
 - f) La persona que ocupe la subdirecció general de l'òrgan competent en matèria del sector públic instrumental.
 - g) La persona que ocupe la subdirecció general competent en matèria de simplificació administrativa.
 - h) La persona que ocupe la subdirecció general competent en matèria d'administració electrònica.
 - i) La persona que ocupe la subdirecció general de l'òrgan competent en matèria d'arxius.
 - j) La persona que ocupe la subdirecció general competent en innovació.
2. A les reunions de la comissió pot assistir, a sol·licitud de la presidència, qualsevol persona que es considere d'interès per al desenvolupament dels temes que s'han de tractar en les reunions.
3. La Comissió tindrà les funcions següents:
- a) Col·laborar amb l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania en la coordinació interdepartamental de les actuacions necessàries per al bon funcionament del sistema d'atenció a la ciutadania.
 - b) Garantir la coherència en el funcionament del sistema d'atenció a la ciutadania assegurant-ne l'homogeneïtat, la completesa i l'actualització de la informació amb independència de la matèria i del canal i mitjà des del qual es facilita.
 - c) Assegurar la bona gestió dels fluxos de treball, la informació i l'atenció, així com la coordinació entre els nivells general i especialitzat d'atenció.
 - d) Participar en la consolidació i la millora dels objectius, els atributs i les característiques que hagen de regir la prestació dels servicis d'atenció i informació ciutadana.
 - e) Col·laborar en el seguiment i l'avaluació de l'activitat i els resultats del sistema d'atenció a la ciutadania.
 - f) Proposar accions de millora en els processos d'atenció o en la gestió de la informació administrativa per a l'atenció a la ciutadania.
 - g) Participar en el disseny de la planificació i els objectius estratègics de l'activitat d'atenció ciutadana.
 - h) Proposar la dotació dels recursos necessaris per a la consecució dels objectius definits en la planificació estratègica del sistema d'atenció a la ciutadania.
 - i) Vetlar pel manteniment i l'actualització del sistema d'atenció a la ciutadania pel que fa als seus objectius, infraestructura, equipament i recursos materials, recursos humans i ferramentes tecnològiques de suport.
 - j) Proposar i analitzar propostes d'accions formatives per al personal d'atenció directa a la ciutadania, el personal de les unitats administratives i de les unitats coordinadores dels diferents departaments que creen i editen continguts informatius en el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC).
 - k) Col·laborar en el disseny i l'impuls de projectes d'innovació per a la millora dels servicis d'atenció a la ciutadania.
 - l) Col·laborar en la promoció de l'ús de tots els mitjans a la disposició de la ciutadania per a garantir-ne l'accés a la informació administrativa.
4. La Comissió estarà adscrita a l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, i es regirà en el seu funcionament pel que preveu la normativa reguladora del funcionament dels òrgans col·legiats.

Capítol II. Personal del sistema d'atenció a la ciutadania

Article 39. Formació del personal

1. L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania ha de facilitar al personal que forma part del sistema d'atenció a la ciutadania, amb la col·laboració del departament o entitat a què estiga adscrit, l'accés a la formació necessària per al desenvolupament de les seues funcions i per a la seua actualització constant. En particular:
- a) Per al personal que gestiona la informació continguda en el SIAC, es prestarà atenció especial a la formació necessària per a aplicar els principis de comunicació clara en l'elaboració dels continguts, així com en lectura fàcil, i de tipus tècnic en l'ús de les

ferramentes tecnològiques necessàries per a l'acompliment del seu treball.

- b) En els llocs d'atenció directa a la ciutadania es potenciarà la formació de les persones ocupants en les habilitats requerides en la relació amb la ciutadania, com ara l'empatia, la proactivitat i la capacitat d'aprenentatge permanent, a més de les competències lingüístiques i digitals. S'elaborarà, en col·laboració amb l'òrgan competent en la formació del personal empleat públic, un programa de formació inicial que permeta exercir les seues funcions amb qualitat al personal recentment incorporat.

2. Amb la finalitat de garantir que el personal d'atenció a la ciutadania compta amb la qualificació necessària, l'òrgan competent en matèria de formació, en col·laboració amb el competent en matèria d'atenció a la ciutadania, planificarà i implementarà les mesures per a incloure en els seus plans formatius accions orientades a l'atenció ciutadana, amb diferents modalitats de formació. Estes accions formatives versaran sobre matèries de tipus jurídic, en comunicació clara, ferramentes tecnològiques, protecció de dades i seguretat de la informació, així com en habilitats interpersonals, perspectiva de gènere, atenció a la diversitat i prevenció de la xenofòbia, necessàries en el tracte amb les persones usuàries.
3. Per a fomentar la participació del funcionariat que realitza funcions d'atenció directa a la ciutadania, es procurarà que els horaris i modalitats de les accions formatives siguen compatibles amb els horaris i característiques dels llocs d'atenció al públic i, preferentment, en horari laboral.

Article 40. Obligacions i competència lingüística del personal d'atenció directa a la ciutadania

1. Les persones d'atenció directa a la ciutadania han d'ajustar el seu comportament als principis establits en els articles 4 i 6 i mantindre un compromís ètic i de millora contínua en la prestació dels servicis. A més, atesa la posició destacada del personal d'atenció directa en la seua relació amb la ciutadania, han de:

- a) Aplicar les mesures necessàries per a garantir la comunicació amb les persones usuàries, i incidir en les que presenten alguna dificultat o es troben en situació d'especial complexitat o vulnerabilitat.
- b) Atendre amb correcció i identificar-se davant de la ciutadania si així són requerides.
- c) Prestar l'atenció ciutadana considerant la diversitat de la societat i les necessitats especials de les persones que la conformen.
- d) Identificar les necessitats i els requeriments de la ciutadania, i facilitar la millor manera d'exercitar els drets i complir les obligacions.
- e) Oferir informació veraç, actualitzada i precisa en la matèria o l'assumpte sol·licitat, en el seu àmbit de responsabilitat.
- f) Orientar sobre recursos disponibles per a cobrir les necessitats específiques sol·licitades per les persones usuàries.
- g) Assegurar la privacitat i la confidencialitat de les persones usuàries i l'objecte de la seua consulta.
- h) Proposar mesures per a la correcció de les deficiències que detecten en el servici i, especialment, les relacionades amb la seguretat en els processos d'informació i assistència a la ciutadania.
- i) Respectar els espais i l'equipament, i assegurar un ús racional dels materials i els equips disponibles per a la prestació dels servicis.
- j) Respectar l'opció de la llengua oficial triada per la ciutadania en la seua relació amb l'Administració.
- k) Realitzar la formació que s'establisca com a obligatòria.
- l) Mantindre actualitzades les capacitats que se'ls hagen requerit per a l'acompliment del seu lloc de treball.

2. Per a garantir el que es disposa en l'article 6 i en la lletra j de l'apartat 1 d'este article, el personal que ocupe els llocs d'atenció directa a la ciutadania ha de comptar amb competència lingüística en coneixements de valencià, que s'acreditarà amb un nivell B1 o superior de la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià o amb els certificats equivalents d'acord amb la normativa, inclosos com a requisit en la classificació dels llocs de treball.

Article 41. Participació i col·laboració

1. Amb la finalitat de facilitar l'aprenentatge, la compartició i la gestió del coneixement i la col·laboració i la coordinació respecte dels servicis regulats en este decret, la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania aprofitarà els sistemes, les plataformes, els canals o els entorns de treball col·laboratius corporatius que permeten la comunicació directa, individual i en grup, així com l'exercici de l'activitat administrativa encomanada de manera participativa.
2. Així mateix, es promourà la participació del personal en el disseny dels processos i en la millora contínua de les ferramentes i els servicis prestats a la ciutadania, i es fomentarà el desenvolupament d'entorns d'innovació pública. Esta participació es durà a terme a través de fòrums i grups de treball en les matèries regulades en este decret i d'equips de millora de la qualitat dels servicis. Així mateix, es promourà la incorporació de les persones usuàries en el disseny i la millora dels servicis mitjançant pràctiques d'innovació oberta.

TÍTOL VI. Gestió de la qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania

Article 42. Sistema de gestió de la qualitat i la planificació estratègica

1. A partir del que es disposa en este decret i en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració i el sector públic de la Generalitat, la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania implantarà, en l'àmbit dels canals de la seua competència, un sistema de gestió de la qualitat de l'atenció a la ciutadania.
2. Este sistema de gestió ha d'incloure la formulació estratègica de l'atenció a la ciutadania, el mapa de processos, els mecanismes de seguiment i els instruments d'avaluació de la qualitat, en el marc del que es disposa en el Decret 41/2016. Per a l'elaboració

d'este sistema s'ha de comptar amb la col·laboració i l'assistència de l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels servicis públics.

3. Com a instrument de millora contínua dels servicis, els canals d'atenció a la ciutadania inclosos en el sistema de gestió de la qualitat disposaran d'una carta de servicis, que contindrà els compromisos de qualitat als quals s'ajustarà la prestació del servici.

Article 43. Planificació estratègica

Per a la planificació, l'avanç i la millora contínua del sistema d'atenció a la ciutadania, la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania aprovarà plans pluriennals que inclouran el diagnòstic i les línies d'actuació i projectes que s'han de dur a terme. Estos plans seran objecte de seguiment i avaluació.

Article 44. Queixes, suggeriments i agraïments

Les persones usuàries poden presentar queixes, suggeriments i agraïments sobre el funcionament del sistema d'atenció a la ciutadania pels canals presencial i telefònic, així com a través del portal PROP, sense perjudi que puguen habilitar-se per a això altres canals digitals addicionals, d'acord amb el que es disposa en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell. La tramitació i la resposta de les queixes, els suggeriments i els agraïments es regirà pel que disposa el decret esmentat.

Article 45. Sistema de seguiment

1. Amb la finalitat de disposar d'informació que facilite la presa de decisions i la millora contínua, l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania establirà sistemes de recollida i seguiment de dades de funcionament i qualitat del servici en els canals d'atenció de la seua competència. Estes dades han de donar raó de la desviació respecte dels estàndards de qualitat establits en les cartes de servicis i sobre altres indicadors que s'establisquen a partir de la informació disponible.

2. Entre les dades que s'han d'arreglar s'han de trobar el nombre de persones usuàries, el tipus d'interacció, els temps d'espera i d'atenció, el servei sol·licitat, l'èxit de la interacció, l'idioma d'atenció i, quan siga possible, el sexe de les persones usuàries.
3. Les dades s'obtidran en els diferents canals tenint en compte les particularitats de cada un. A este efecte, tots els canals inclouran sistemes que permeten mesurar la utilització dels diferents serveis per part de les persones usuàries.

La recollida de les dades s'obtidrà, sempre que siga possible, a través de mecanismes automàtics, si bé s'han de registrar les dades que no es puguen obtindre d'esta manera.

En el cas que el servei d'atenció el preste una entitat externa en el marc d'un contracte de servei, els plecs de contractació han de garantir l'obtenció efectiva de les dades en les condicions i els formats que siguen necessaris per a garantir este seguiment i tractament sistemàtic del funcionament i els resultats del servei.

4. Amb la finalitat de conèixer l'opinió ciutadana, es faran de manera periòdica i sistemàtica estudis d'anàlisi i avaluació de la satisfacció i les necessitats de la ciutadania, i s'utilitzarà per a això tècniques d'investigació quantitatives i qualitatives.
5. A partir de les dades i els indicadors arreglats en el sistema de seguiment, es generarà un quadre de comandament que permeta proporcionar informació real i permanentment actualitzada sobre el funcionament del servei per a facilitar la presa de decisions i l'avaluació i la millora de la qualitat de l'atenció a la ciutadania.
6. L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania elaborarà un informe anual comprensiu de la informació estadística i analítica de l'activitat dels canals d'atenció a la ciutadania de l'àmbit de la seua competència. este informe, que serà públic, es remetrà a la sotssecretaria de les conselleries, amb presentació prèvia a la Comissió Tècnica de Coordinació per a la Informació i l'Atenció a la Ciutadania.

Article 46. Transparència i obertura de dades

Les dades sobre l'activitat i els resultats d'atenció a la ciutadania que es deriven del sistema de seguiment i avaluació es publicaran en format obert i reutilitzable en el catàleg de dades obertes de la Generalitat, d'acord amb els criteris i els formats que establisca l'òrgan competent en matèria de transparència.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Règim de les oficines d'atenció a la ciutadania i de registre presencial existents

Amb l'entrada en vigor d'este decret, el règim de les oficines d'atenció a la ciutadania i de registre presencial preexistents i regulades en el Decret 191/2014 és el següent:

1. Les oficines PROP pròpies regulades en l'article 10 del Decret 191/2014 passen a considerar-se oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana.
2. Les oficines PROP mixtes existents en el moment de l'entrada en vigor d'este decret es consideraran a partir d'este moment punts d'assistència PROP. Els convenis o acords de col·laboració amb les entitats locals corresponents seguiran vigents. Si és necessari, la Generalitat instarà la seua modificació de comú acord per a ajustar-los al que es disposa en este decret.
3. Les oficines de registre, generals i auxiliars, existents en el moment de l'entrada en vigor d'este decret i regulades pel capítol IV del Decret 191/2014, del Consell, passen a considerar-se oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre.

Segona. Oficines de registre en entitats del sector públic

A les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat, amb personalitat jurídica pròpia, i les activitats de les quals es regisquen per l'ordenament jurídic privat, quan exercisquen potestats administratives, els serà aplicable el que es disposa en els articles 18 i 20 relatiu a les oficines d'assistència en matèria de registre.

Tercera. Sistemes d'informació i aplicacions informàtiques

L'òrgan competent en administració electrònica, en col·laboració amb el competent en matèria d'atenció a la ciutadania, planificarà i implementarà les mesures i els sistemes d'informació, aplicacions i desenvolupaments informàtics que siguin necessaris per a complir les disposicions establides en este decret.

Quarta. Adaptació de les relacions de llocs de treball i unitats administratives

1. Les modificacions de les relacions de llocs de treball necessàries per a l'adaptació al que es preveu en este decret han de fer-se efectives en el termini de sis mesos comptadors des de la seua entrada en vigor, sense perjudi del que es preveu en la disposició transitòria primera.
2. Per al compliment del que es disposa en l'apartat 4 de l'article 20, quan en una mateixa seu física coincidisquen diverses conselleries i l'oficina PROP assumisca íntegrament les funcions d'oficina d'assistència en matèria de registre, s'acordarà l'adscripció orgànica al departament competent en matèria d'atenció a la ciutadania de llocs d'atenció directa d'estes conselleries, en funció del volum de tràmits previst corresponent a les matèries de cada conselleria.

Quinta. Instruccions de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre

L'òrgan competent en atenció a la ciutadania aprovarà mitjançant resolució, en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'este decret, les instruccions de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre.

Sexta. Instruccions de funcionament i actualització del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania

L'òrgan competent en atenció a la ciutadania aprovarà mitjançant resolució, en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'este decret, les instruccions de funcionament i d'actualització del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC).

Sèptima. Comissió tècnica de coordinació de la informació i atenció a la ciutadania

La comissió tècnica de coordinació de la informació i atenció a la ciutadania regulada en l'article 38 es constituirà en el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor d'este decret.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Vigència de disposicions i instruccions

Fins a l'aprovació de les instruccions de funcionament i actualització del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i les instruccions de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre, continuaran vigents, en tot allò que no s'opose a este decret:

1. L'Orde 7/2012, de 27 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el catàleg de procediments administratius de l'Administració i el sector públic de la Generalitat.
2. L'Orde 3/2012, de 7 de juny, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova el Manual de normalització de formularis de la Generalitat i el seu sector públic.
3. La Resolució de 5 de maig de 2015, del secretari autonòmic d'Administració Pública, per la qual es dicten les directrius de funcionament i s'aprova el manual d'instruccions que serà de compliment obligat per a totes les oficines de registre de la Generalitat, incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell.

4. La Instrucció de 28 de juny de 2018, per al manteniment i l'actualització dels tràmits administratius en què s'establixen els nous requisits per a donar d'alta o actualitzar un tràmit en la plataforma (GUC), així com la resta d'instruccions, directrius i circulars sobre esta matèria vigents en el moment d'aprovació d'este decret.

El president de la Generalitat,
CARLOS MAZÓN GUIXOT

La consellera d'Hisenda, Economia i Administració Pública,
RUTH MARÍA MERINO PEÑA

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogats el Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat, i l'article 18 del Decret 42/2019, de 22 de març, del Consell, de regulació de les condicions de treball del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat.

Així mateix, queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposen al que es disposa en este decret.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Habilitació normativa

Es faculta la persona titular de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania per a dictar totes les disposicions que siguen necessàries per a desplegar i aplicar este decret, com també per a garantir l'atenció correcta a la ciutadania en l'Administració de la Generalitat.

Segona. Entrada en vigor

Este decret entrarà en vigor l'endemà de publicar-se en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, d de 2024