



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

---

La Sotssecretaria de la conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica ha remés amb data 28 de setembre de 2022 la petició d'informe del projecte de Decret del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

De conformitat amb el que preveu l'article 8.1.b) de la Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la Funció Pública Valenciana (d'ara endavant Llei 4/2021), s'han d'informar, amb caràcter preceptiu, els avantprojectes de llei i els projectes de disposicions generals elaborats per la presidència de la Generalitat o les conselleries, que es referisquen a estructura orgànica, mètodes de treball i personal corresponents a l'Administració de la Generalitat.

Examinat el contingut del projecte, d'acord amb el que preveu l'article 69.1 del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, en relació amb l'apartat primer f) de la Resolució de 2 d'agost de 2019, de la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública, sobre delegació de l'exercici de determinades competències, s'emet el següent:

## **INFORME**

### **I. OBJECTE DEL PROJECTE NORMATIU**

El projecte normatiu té per objecte regular el sistema d'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració de la Generalitat així com en el sector públic instrumental de la Generalitat.

El sistema d'atenció a la ciutadania comprén el conjunt d'activitats i mitjans que es posa 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.

### **II. NATURALESA I CARÀCTER DE L'INFORME**

Prèviament a l'anàlisi del contingut substantiu del projecte normatiu es considera necessari realitzar dues precisions relacionades amb l'habilitació competencial que la Llei 4/2021 atribueix a l'òrgan competent per a l'emissió del present informe.



En primer lloc, tal com estableix l'article 8 de la referida Llei 4/2021, en la seua redacció després de la modificació introduïda per la Llei 7/2021, de 29 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat 2022, l'informe té caràcter preceptiu i no vinculant. Respecte al seu caràcter no vinculant, de conformitat amb el que es disposa en l'article 54 del Decret 24/2009, del 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat, ha de tindre's en compte que en l'elaboració dels textos definitius dels projectes s'ha d'adonar de forma raonada en l'expedient de les modificacions produïdes en el text a conseqüència dels informes i dictàmens evacuats, així com de la relació dels aspectes d'aquests informes que no s'han tingut en compte.

En segon lloc, l'àmbit material de l'esmentat informe queda circumscrit a aquells aspectes del projecte normatiu que es referisquen a estructura orgànica, mètodes de treball i personal corresponents a l'Administració de la Generalitat.

### **III. OBSERVACIONS SOBRE L'ARTICULAT DEL PROJECTE NORMATIU**

#### **1. Consideració prèvia.**

L'esborrany remés per al seu informe porta per títol "Projecte de Decret XX/2022, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental". Aquesta expressió es repeteix al llarg de tot el text en diferents articles, com el 3, 20.7 o 36, entre altres.

La Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions (Llei 1/2015), en el seu article 2 estableix:

"Article 2. Sector públic de la Generalitat.

1. A l'efecte d'aquesta llei formen part del sector públic de la Generalitat:

- a) L'Administració de la Generalitat.
- b) El sector públic instrumental de la Generalitat.

....."

Per part seua, la Llei 4/2021 en el seu article 3 defineix a l'administració de la Generalitat com "el conjunt d'òrgans i unitats administratives en els quals s'estructuren els serveis centrals i perifèrics de la presidència de la Generalitat i de cadascuna de les conselleries."



L'Administració de la Generalitat no té sector públic instrumental, sinó que forma part del sector públic de la Generalitat (Art.2.1.a) Llei 1/2015) igual que el sector públic instrumental de la Generalitat (art. 2.1.b) Llei 1/2015). **El sector públic instrumental ho és de la Generalitat, no de l'administració de la Generalitat.** Ha de modificar-se per tant el títol del projecte així com tots els articles en els quals es repeteix aquesta expressió per no correspondre's amb la configuració del sector públic establida per dues normes amb rang de llei en vigor.

### **2. Article 20. Oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana.**

L'apartat 4 de l'article 20 estableix que tot el personal que presta els seus serveis en les oficines PROP comptarà amb el complement per a la realització d'horari especial de registre.

Aquest complement s'inclou en la classificació dels llocs de treball a conseqüència de les seues característiques. Les persones ho percebran perquè la classificació del lloc així ho contempla. No és correcte per tant afirmar que el personal comptarà amb el complement per a la realització d'horari especial de registre, ja que és el lloc de treball el que es classificarà amb aquest complement.

### **3. Article 25. Horari d'atenció a la ciutadania.**

L'article 25 de l'esborrany regula l'horari d'atenció a la ciutadania en les oficines PROP, oficines generals d'assistència en matèria de registre, oficines auxiliars d'assistència en matèria de registre i en els punts d'assistència PROP.

Una vegada establert l'horari de cadascuna de les oficines cal tindre en compte que qui presta el servei en elles és personal empleat públic, personal l'horari del qual no es regeix pel que es regule per a les oficines sinó per l'establert en el 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 (Decret 42/2019) en el seu article 9.

El propi Decret 42/2019 preveu la possibilitat d'excloure de la jornada i horari regulat amb caràcter general a tot aquell personal que, per raó de l'activitat exercida, haja de realitzar unes diferents, sense que en cap cas es puga excedir del còmput anual de la jornada a realitzar. Però l'esborrany no pot deixar oberta aquesta opció com una possibilitat "podran tindre la consideració d'especial en els termes previstos en l'article 10...". Això suposa deixar per determinar si l'horari serà no especial, en quins casos ho seria i, per tant, a qui afectaria.



Si es pretén que el personal que preste serveis en les oficines adapte el seu horari al d'aquestes, ha d'establir-se que l'horari “**té** la consideració d'especial en els termes...” i aplicar les previsions d'aquest article per a la seua concreció.

#### **4. Unitats coordinadores de la informació i l'atenció a la ciutadania.**

L'article 36 afirma que l'organització administrativa per a la coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania està integrada pels següents òrgans:

- 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 atenció a la ciutadania

L'article 38 estableix que la unitat coordinadora del departament tindrà rang mínim de servei, per la qual cosa no és un òrgan, tal com afirma l'incís final del primer paràgraf de l'article 36 (“...pels següents òrgans...”). Es tracta d'una unitat administrativa, un lloc de treball. Els òrgans superiors i directius ostenten competències i les unitats administratives exerceixen funcions en el marc de les competències atribuïdes a l'òrgan superior o directiu del qual depenen.

Al marge de l'anterior, l'article 38 atribueix a les sotssecretaries o òrgans corresponents dels organismes i entitats, la coordinació i gestió de la informació per a l'atenció a la ciutadania, determinant en el seu apartat 2 que, a aquest efecte, es nomenarà una unitat coordinadora amb rang mínim de servei i s'assignaran persones per a la interlocució operativa en aquesta matèria.

Aquest apartat no aclareix si aqueixa unitat coordinadora pot ser assignada a una prefectura de servei o subdirecció general ja existent en les sotssecretaries o si, per contra, ha de ser creada de manera expressa a tal fi.

Cas d'haver de crear aquestes unitats, procedeix recordar que de conformitat amb la Disposició Addicional 23 de la Llei 4/2021, perquè un lloc de treball tinga rang de prefectura de servei o de subdirecció general ha de constar en la norma organitzativa de la conselleria o organisme, no sent suficient el fet que l'esborrany de Decret remés el preveja i li assigne unes funcions (art. 13.4). Així mateix, el Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat estableix que, amb posterioritat a l'aprovació dels reglaments orgànics i funcionals, el nivell administratiu es desenvoluparà en la



corresponent Ordre de desenvolupament, previ informe favorable de les conselleries competents en matèria d'hisenda i de funció pública.

Seria necessari per tant establir el rang concret amb el qual es crearien aquestes unitats. Rang que es considera que hauria de ser el mateix en totes les conselleries a la vista que les funcions a exercir són iguals, així com modificar totes les ordres de desenvolupament dels Reglaments Orgànics i Funcionals per a incloure aquest lloc de treball.

Per a la creació de la citada unitat caldrà estar al que es disposa en la Llei 4/2021, i el Decret 56/2013, de 3 de maig, del Consell, pel qual s'estableixen els criteris generals per a la classificació dels llocs de treball i el procediment d'elaboració i aprovació de les relacions de llocs de treball de l'Administració de la Generalitat, i comptar amb l'informe favorable de la direcció general competent en matèria de Pressupostos.

A més del ja exposat i encara que no es creara la unitat i es nomenara unitat coordinadora a un lloc de treball ja existent en la Sotssecretaria, procedeix advertir que la previsió dels text que afirma que els hauran de ser assignades persones per a la interlocució operativa comportarà un increment de treball que pot comportar la necessitat de creació de llocs de treball amb l'augment de despesa que això suposa. Aquests llocs hauran de crear-se de conformitat amb el que s'estableix en el citat Decret 56/2013.

## **5. Formació del personal del sistema d'atenció a la ciutadania.**

De conformitat amb el que s'estableix en els articles 11 i 104 de la Llei 4/2021, la competència en matèria de formació, actualització i perfeccionament del personal empleat públic de l'administració de la Generalitat i del del sector públic instrumental de la Generalitat correspon a l'Escola Valenciana d'Administració Pública (EVAP).

Al llarg de l'articulat de l'esborrany remés, s'observen determinats articles en els quals l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, bé s'atorga competències de coordinació, bé preveu una sèrie d'obligacions a l'EVAP que es considera que vulneren la seua capacitat d'autoorganització i gestió en exercici de les seues competències.

Amb base en l'exposat, han de modificar-se els següents articles eliminant els incisos ratllats i substituint-los, en el seu cas, pels quals figuren ressaltats en negreta:

a). Preàmbul



“El capítol II es dedica al personal del sistema d'atenció a la ciutadania. En ell es recull, d'una banda, la formació ~~per a necessària que haurà de rebre el~~ **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, ....”

b). Article 40. Formació del personal

➤ “1. L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, amb la col·laboració dels departaments d'adscripció, haurà de **facilitar** ~~garantir~~ l'accés del personal que forma part del sistema d'atenció a la ciutadania 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 especial atenció a la formació necessària per a aplicar els principis de comunicació clara en l'elaboració dels continguts, així com en lectura fàcil, i ~~rebran formació~~ de tipus tècnic en l'ús de les eines tecnològiques necessàries per a l'acompliment del seu treball.

b) En els llocs d'atenció directa a la ciutadania, es **potenciarà i formarà la formació** de les persones ocupants en les habilitats requerides en la relació amb la ciutadania, com són l'empatia, la proactivitat i la capacitat d'aprenentatge permanent, a més de competències lingüístiques i digitals.”

➤ “ Amb caràcter previ a la incorporació del personal d'atenció directa a la ciutadania o de manera immediatament posterior, s'impartirà un programa de capacitat inicial que li permeta exercir les seues funcions amb qualitat.”

En la normativa en matèria de formació no existeix el concepte “programa de capacitat inicial”. Si es pretén que el personal d'atenció a la ciutadania reba una formació com conseqüència de les tasques a exercir, ha de modificar-se la redacció en el sentit següent:

**“S'elaborarà en col·laboració amb l'EVAP 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'Escola Valenciana d'Administració Pública, en coordinació amb l'òrgan competent en atenció a la ciutadania, inclourà en els seus



plans formatius una línia dedicada a l'atenció ciutadana, amb diferents modalitats de formació. Aquesta línia abastarà la formació de tipus jurídic, en comunicació clara, eines tecnològiques, així com en habilitats interpersonals, perspectiva de gènere, diversitat i xenofòbia, necessàries en el tracte amb les persones usuàries.

El terme coordinació implica que les parts intervinents en un determinat assumpte ostenten competències en aquest i per això han de coordinar-se. En el cas de la formació no concorre aquesta circumstància ja que l'EVAP és l'únic òrgan amb competències en matèria de formació, no ostentant cap el competent en atenció a la ciutadania. Procedeix per tant parlar de col·laboració.

A més, es reitera la impossibilitat d'imposar a l'EVAP què ha d'incloure i com ha d'estructurar els seus plans formatius per suposar una vulneració de les seues competències. De fet, el propi esborrany respecte a la DGTIC en la Disposició Addicional quarta (Sistemes d'informació i aplicacions informàtiques) no utilitza aquests termes d'imposició, sinó que parla de "col·laboració" i que "planificarà i implementarà".

En conseqüència amb l'exposat, **ha de modificar-se la redacció en el sentit següent:**

**“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. Aquestes accions formatives versaran sobre matèries de tipus jurídic, en comunicació clara, eines tecnològiques, així com en habilitats interpersonals, perspectiva de gènere, diversitat i 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 en la formació de l'Escola Valenciana d'Administració Pública, s'organitzaran els horaris i modalitats de les accions formatives de manera que siguen compatibles amb els horaris i característiques dels llocs d'atenció al públic.

Es reitera de nou la impossibilitat d'imposar a l'EVAP com ha d'organitzar els horaris i modalitats de les seues accions formatives, per la qual cosa **ha de canviar-se l'expressió “s'organitzaran” per la de “es proposarà que”.**

En relació amb aquest apartat, es recorda que de conformitat amb l'article 76.\*1h) de la Llei 4/2021, el personal empleat públic té dret a : “h) A la formació contínua i a l'actualització permanent dels seus coneixements i capacitats professionals, preferentment en horari laboral.”



c). Disposició Addicional Novena. Formació i acompanyament lingüístic

La Disposició Addicional Novena estableix els següent: “Per a facilitar l'acreditació del nivell de competència lingüística recollit en l'apartat 2 de l'article 41, l'Administració de la Generalitat establirà un programa de formació i acompanyament lingüístic dirigit al personal d'atenció directa a la ciutadania, així com les mesures necessàries per a facilitar l'acreditació”

La disposició final segona del Decret 61/2017, de 12 de maig, del Consell, pel qual es regulen els usos institucionals i administratius de les llengües oficials en l'Administració de la Generalitat estableix que «Les conselleries competents en matèria de política lingüística, d'una banda, i en matèria de formació del personal de l'Administració de la Generalitat, per una altra, organitzaran les activitats de formació i acompanyament lingüístics destinades al personal empleat públic per a garantir l'aplicació d'aquest decret.»

Actualment l'EVAP ja integra cursos de coneixement de valencià en els seus plans de formació.

D'acord amb el Decret 173/2020, de 30 d'octubre del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i l'Ordre 9/2021, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, que ho desenvolupa, correspon al Servei de Formació i Acreditació de la Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme, realitzar, dirigir i coordinar cursos i activitats per a l'extensió dels coneixements de valencià, amb especial atenció al personal de les diferents administracions públiques en col·laboració amb les entitats i els organismes responsables de la formació dels treballadors i treballadores de la funció pública valenciana

La Resolució de 21 de setembre de 2022 del director general de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme, per la qual es convoquen cursos de formació lingüística i tècnica inclosos en el Pla d'acompanyament lingüístic per al personal de l'Administració de la Generalitat, que en el seu apartat segon estableix que “La coordinació i l'organització de l'oferta dels cursos en centres de treball corresponen a la Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme, a través del Servei de Formació i Acreditació.

Per tant, es considera que aquest centre directiu hauria de valorar el contingut de la Disposició Addicional Novena de l'esborrany.





## **6. Article 41. Obligacions i competència lingüística del personal d'atenció directa a la ciutadania.**

L'apartat 2 de l'article 41 estableix que el personal que ocupe els llocs d'atenció directa a la ciutadania haurà de comptar amb competència lingüística en coneixements de valencià, que s'acreditarà amb el nivell de coneixement C1 de valencià d'acord amb el Marc europeu comú de referència per a les llengües.

No existeix cap inconvenient en què es determine el nivell de coneixement de valencià en aquest cas. No obstant l'anterior, cal tindre en compte que el personal haurà de posseir aqueix nivell sempre que el lloc de treball així ho preveja, ja que en cas contrari no seria possible exigir cap altre requisit per a la seua ocupació si aquest requisit no està previst en la seua classificació.

L'article 42 de la Llei 4/2021 estableix que la resolució de classificació dels llocs de treball contindrà, entre altres, els següents elements:

“i) Requisits per a la seua provisió, entre els quals haurà de constar necessàriament el cos, agrupació professional i, en el seu cas, escala corresponent per als llocs funcionaris que tinguen caràcter permanent en els termes previstos en la normativa de desenvolupament de la present llei i la categoria professional per als llocs laborals, així com, en el seu cas, la competència lingüística en els coneixements de valencià requerida “

Per tant, hauria d'incloure's en la redacció la referència als llocs de treball, proposant-se la següent redacció: “2. Per a garantir el que es disposa en l'article 7 i en la lletra j) de l'apartat 1 d'aquest article, el personal que ocupe els llocs d'atenció directa a la ciutadania haurà de comptar amb competència lingüística en coneixements de valencià, que s'acreditarà amb el nivell de coneixement C1 de valencià d'acord amb el Marc europeu comú de referència per a les llengües, incloent-se com a requisit en la classificació dels llocs de treball”

## **7. Disposició Addicional Cinquena. Adaptació de les relacions de llocs de treball i unitats administratives.**

Aquesta Disposició Addicional insta a promoure modificacions i adaptacions en els llocs de treball i les unitats administratives, establint que “El Consell i els departaments...”



No s'aconsegueix entendre davant qui ha de promoure el Consell aqueixes adaptacions. Seran les conselleries i organismes les que hagen de promoure aquestes modificacions que realitzarà l'òrgan competent en cada cas, però no el Consell en si mateix, que no té llocs de treball ni unitats administratives adscrits per a instar la seua modificació.

### **8. Consideració final.**

A la vista que l'esborrany remés regula matèries que afecten les condicions de treball de personal empleat públic i que es deroga l'article 18 del Decret 42/2019, procedeix la seua negociació amb les organitzacions sindicals de conformitat amb el que es disposa en l'article 188 de la Llei 4/2021.

És tot quant s'informa en relació amb la proposta remesa, amb independència dels altres informes que procedisquen preceptivament de conformitat amb el qual disposa la normativa vigent.

La secretària autonòmica de Justícia  
i Administració Pública

Firmat per Isabel Gemma Fajardo Garcia el  
04/11/2022 17:32:02

