

**EXPEDIENTE**    **PROYECTO DE DECRETO DE LA CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA, COOPERACIÓN Y CALIDAD DEMOCRÁTICA POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL**

**ASUNTO:**        **INFORME DE NECESIDAD Y OPORTUNIDAD**

En cumplimiento de lo previsto en el punto primero del artículo 43.1 a) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y en el artículo 39.2 del Decreto 24/2009, de 13 de febrero, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat, en los que se establece que, en la elaboración de los reglamentos, deberá incorporarse al expediente del proyecto de disposición un informe sobre la necesidad y la oportunidad del proyecto, la Dirección General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Buen Gobierno, formula el siguiente

#### **INFORME**

El Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.

Este decreto, por una parte, establecía las modalidades de atención a la ciudadanía, distinguiendo entre la atención presencial y no presencial, y regulando sus características y servicios a prestar. Por otra parte, esta norma establecía el registro único en nuestra administración y regulaba el funcionamiento de las oficinas de registro presencial.

Transcurridos siete años desde su aprobación, es necesario proceder a la elaboración de una nueva norma que la sustituya por diferentes motivos.

La evolución de la sociedad hacia una mayor digitalización exige adaptar los canales de atención a la ciudadanía a esta nueva realidad. Por una parte, hay que diseñarlos de modo que respondan a la nueva administración digital en su relación con las ciudadanas y los ciudadanos, y por otra, más



importante si cabe, prestar una especial atención a aquellas personas que encuentren una mayor dificultad para relacionarse con la administración digital.

Ya en el plan de atención a la ciudadanía 2020-2023, aprobado por resolución de 23 de diciembre de 2020, de la Consellera de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, se incluye como uno de los principios fundamentales de la atención a la ciudadanía el de equidad. Es decir, debe garantizarse que no se favorezca en el trato a una persona frente a otra en el acceso a la información y los servicios públicos, independientemente de su lugar de residencia y de su nivel de conocimientos tecnológicos. La implantación de la Administración electrónica no puede generar ciudadanía de primera y de segunda. Además, hay que velar por que la información a proporcionar sea accesible física, sensorial y cognitivamente, cualesquiera que sean las características personales de quien la necesita o demanda.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su artículo 16 que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General. Es decir, el registro, que será único en cada administración, pasa a ser exclusivamente electrónico, igual que también debe ser electrónico el expediente administrativo. No obstante, y para garantizar el derecho de las personas físicas a elegir el medio en el que se relacionan con la administración, el apartado 1 de su artículo 12 prevé que las administraciones públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no obligados a relacionarse electrónicamente con la administración. Para ello, en el caso del registro se crean las oficinas de asistencia en materia de registro, asignándoles determinadas funciones de tramitación, mediante funcionario habilitado, en nombre del interesado o interesada.

Por otra parte, la experiencia acumulada estos siete años y los cambios de paradigma en la administración, junto con otros debidos a cambios normativos y organizativos en el conjunto de las administraciones públicas, aconsejan proceder a una revisión de la tipología de los canales de atención ciudadana, tanto para aprovechar las ventajas de la digitalización como para adaptar la red de oficinas PROP a la nueva situación.

Finalmente, es importante regular el sistema de información de atención a la ciudadanía, aprovechar los datos generados para la mejora de la calidad de la atención ciudadana y regular los mecanismos para la gestión y coordinación del sistema de atención a la ciudadanía, incluyendo la atribución de los roles y responsabilidades en el conjunto de la administración autonómica para garantizar una buena atención a la ciudadanía basada en información de calidad.



Por lo tanto, atendiendo a todo lo arriba expuesto, se informa que es necesario y oportuno tramitar este decreto de regulación de la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro.

**EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUEN GOBIERNO**

Firmat per Andrés Gomis Fons el 24/03/2022  
16:12:52

