

**Projecte de Decret XX/2023, del Consell, pel qual es regulen 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**

<b>Preàmbul</b> .....	4
<b>Títol I. Disposicions generals</b> .....	9
Article 1. Objecte.....	9
Article 2. Àmbit d'aplicació.....	9
<b>Títol II. Sistema d'atenció a la ciutadania</b> .....	9
Article 3. Sistema d'atenció a la ciutadania.....	9
Article 4. Principis de l'atenció a la ciutadania.....	9
Article 5. Relació amb la ciutadania.....	10
Article 6. Usos lingüístics.....	10
<b>Títol III. Informació administrativa</b> .....	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.....	12
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
<b>Títol IV. Mitjans i canals per a l'atenció i assistència a la ciutadania</b> .....	14
<b>Capítol I. Disposicions generals</b> .....	14
Article 14. Modalitats 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
<b>Capítol II. Atenció presencial</b> .....	15
Article 18. Oficines d'atenció presencial.....	15
Article 19. Funcions de les oficines d'assistència en matèria de registre.....	16
Article 20. Oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana.....	16
Article 21. Oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre.....	17
Article 22. Oficines d'atenció especialitzada.....	18
Article 23. Punts d'assistència PROP.....	18
Article 24. Altres serveis d'informació i assistència presencial.....	18
Article 25. Horari d'atenció a la ciutadania.....	19
Article 26. Cita prèvia.....	19

Capítol III. Atenció telefònica .....	20
Article 27. Telèfons d'assistència .....	20
Article 28. Servei d'informació telefònica 012 .....	20
Article 29. Telèfons d'assistència especialitzada.....	21
Capítol IV. Canals digitals d'atenció i informació.....	21
Article 30. Canals digitals d'atenció i informació a la ciutadania.....	21
Article 31. Portal PROP .....	21
Article 32. Bústia de la ciutadania d'informació administrativa.....	22
Article 33. Serveis de missatgeria instantània.....	23
Article 34. Serveis de videotelefonada.....	23
Article 35. Altres serveis i canals digitals d'atenció a la ciutadania .....	23
Títol V. Gestió i coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania .....	23
Capítol I. Coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania.....	23
Article 36. Organització administrativa del sistema d'atenció a la ciutadania .....	23
Article 37. Òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania .....	24
Article 38. Coordinació i interlocució departamental .....	24
Article 39. 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 40. Formació del personal.....	25
Article 41. Obligacions i competència lingüística del personal d'atenció directa a la ciutadania.....	26
Article 42. Participació i col·laboració .....	26
Títol VI. Gestió de la qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania .....	26
Article 43. Sistema de gestió de la qualitat i planificació estratègica.....	27
Article 44. Planificació estratègica.....	27
Article 45. Queixes, suggeriments i agraïments .....	27
Article 46. Sistema de seguiment .....	27
Article 47. Transparència i obertura de dades.....	28
<b>DISPOSICIONS ADDICIONALS.....</b>	<b>28</b>
<i>Primera. Règim de les oficines d'atenció a la ciutadania i de registre presencial existents .....</i>	<i>28</i>
<i>Segona. Oficines de registre en entitats de dret públic.....</i>	<i>28</i>
<i>Tercera. Aplicació dels horaris d'atenció presencial a la ciutadania de les oficines PROP .....</i>	<i>28</i>
<i>Quarta. Sistemes d'informació i aplicacions informàtiques .....</i>	<i>28</i>
<i>Cinquena. Adaptació de les relacions de llocs de treball i unitats administratives .....</i>	<i>28</i>
<i>Sisena. Instruccions de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre .....</i>	<i>29</i>
<i>Setena. Instruccions de funcionament i actualització del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC) .....</i>	<i>29</i>
<i>Huitena. Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania .....</i>	<i>29</i>
<i>Novena. Formació i acompanyament lingüístic .....</i>	<i>29</i>

<b>DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA</b> .....	29
<i>Única. Vigència de disposicions i instruccions</i> .....	29
<b>DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA</b> .....	29
<i>Única. Derogació normativa</i> .....	30
<b>DISPOSICIONS FINALS</b> .....	30
<i>Primera. Habilitació normativa</i> .....	30
<i>Segona. Entrada en vigor</i> .....	30

## Preàmbul

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 aquesta 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 al qual es dirigeixen els ciutadans i ciutadanes quan desitgen acudir a l'Administració i el moment en què interactuen directament amb aquesta. 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 aquestes.

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 arriben al destinatari final. Però, a més, és també una font d'aprenentatge i millora, perquè 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 comptar amb una administració orientada a les necessitats i demandes de la ciutadania, i amb un sistema d'atenció eficaç, eficient i de qualitat.

La Generalitat compta amb una xarxa de canals d'atenció a la ciutadania, en les modalitats presencial, telefònica i electrònica, que estan plenament consolidats. En aquest 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. Aquest decret establia les modalitats d'atenció a la

ciutadania, distingint entre l'atenció presencial i no presencial, i regulant-ne les característiques i serveis a prestar. També establia el registre únic i regulava el funcionament de les oficines de registre presencial. Aquesta 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 aquest entorn per a continuar sent útil a la ciutadania. Aquests 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 revisar la tipologia dels canals d'atenció ciutadana per a adaptar-los a aquesta 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 aquest context, s'han d'aprofitar els avantatges d'aquesta 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 aquests i eliminant possibles obstacles. Però, juntament amb això, també és necessari incloure en el sistema nous canals i modalitats que permeten acostar-se a la ciutadania a través d'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 implica prestar una especial atenció a aquelles persones que troben major dificultat per a relacionar-se amb aquesta. 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 lloc de residència i del 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 i modalitats 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 facen un paper fonamental.

Cal destacar, a més, que el fet de tindre dues 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 aquesta finalitat cal garantir que la ciutadania pugui usar qualsevol de les dues llengües oficials en els diferents canals d'atenció directa existents hui dia i regular el nivell de capacitat 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'apartat 1 de l'article 12 disposa que les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; per a això, les oficines de registre passen a ser oficines d'assistència en matèria de registre. Tot això porta a replantejar i regular una xarxa d'oficines d'atenció presencial plenament adaptada a aquest nou marc.

També és important regular el sistema d'informació d'atenció a la ciutadania, en el qual resideix 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 de fer 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 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'aquest sistema de qualitat.

Finalment, perquè funcione aquest 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'una altra, per reconèixer el paper fonamental per a l'organització que exerceix el personal que presta atenció directa a la ciutadania i per reforçar les seues capacitats i la seua formació.

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

El títol I recull disposicions de caràcter general, com són 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 aquesta. Als serveis d'informació i assistència específics que compten amb normativa pròpia s'aplicarà aquest 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'aquesta definició, s'estableixen 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 aquest 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 serveis públics en les dues 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'altra banda, i d'aquesta manera s'estructuren també els següents títols del decret.

El títol III es dedica a la informació administrativa i en aquest s'estableix la 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 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'estableixen 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 correcte circuit de gestió de la informació en favor de l'atenció a la ciutadania. És, a més, una eina 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 mitjans i 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. Les modalitats d'atenció són la presencial, la telefònica i la digital.

El capítol II es dedica a les oficines d'atenció presencial i recull 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 serveis d'informació i assistència presencial que puguen desenvolupar-se. Cal assenyalar que el personal funcionari que preste serveis en les oficines d'assistència en matèria de registre haurà 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 aquestes oficines, que tracta d'adequar-se a les necessitats i hàbits de la ciutadania en els usos del temps. Juntament amb això, també es recull el sistema de cita prèvia com a eina 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 serveis i recursos.

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

El capítol IV es refereix als canals digitals d'atenció i informació a la ciutadania, que són el portal PROP, la bústia de la ciutadania, els serveis de missatgeria instantània, els serveis de videotelefonada, i altres possibles serveis 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 haurà d'estar orientat a facilitar una comunicació clara i comprensible. Juntament amb aquest portal, i la bústia de la ciutadania d'informació administrativa, destaca la inclusió com a nous canals del servei de missatgeria instantània i dels serveis de videotelefonada, amb els quals es

podrà consultar informació i fer altres serveis de manera immediata i telemàtica.

El títol V regula la gestió i 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, inclosa la formació i capacitació del personal. Aquest títol consta de dos capítols.

El capítol I es refereix a la coordinació del sistema d'atenció a la ciutadania, i en aquest s'estableix una organització administrativa per a aquesta coordinació que inclou tres nivells. En primer lloc, l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, que duu a terme la gestió i coordinació del sistema. En segon lloc, la coordinació i interlocució en cada departament, que es farà 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 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. En aquest es recull, d'una banda, la formació necessària per al personal que forme part del sistema i, d'altra banda, les obligacions i la capacitació lingüística que ha de complir el personal d'atenció directa a la ciutadania, tenint en compte la seua posició destacada en la relació amb la ciutadania. Juntament amb això, també es recull el foment de la participació i col·laboració interna i el desenvolupament d'entorns d'innovació, amb la promoció de l'ús d'eines i pràctiques col·laboratives.

Finalment, el títol VI estableix un model de gestió de la qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania. Aquest model es basa en el marc i les eines 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. Dins d'aquest sistema es recull l'elaboració de plans pluriennals per a la planificació estratègica, cartes de servei 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 servei prestat i sobre la satisfacció de les persones usuàries, amb perspectiva de gènere; tot això, amb la finalitat de millorar la qualitat i facilitar la presa de decisions. Les dades de l'atenció que es deriven

d'aquest 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, es recullen 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, es recull 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 de dret públic. Juntament amb això, es precisa la forma i termini en la qual s'aplicaran els nous horaris d'atenció presencial en les oficines PROP. També s'estableixen mandats dirigits a garantir l'aplicació del decret que afecten diferents aspectes. Concretament, s'incideix 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'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, mitjançant les dues disposicions finals, es concreta l'habilitació per al desenvolupament del decret i el seu règim d'entrada en vigor.

Aquest 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.

Aquesta norma és necessària per tots els motius indicats en aquest 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, compleix el principi d'eficàcia, ja que aquest decret, amb tota la regulació que recull, 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 doncs, es recull 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, aquest 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, aquest decret compleix el principi de transparència. D'una banda, en el 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 aquesta norma amb adequació plena als principis de necessitat, eficàcia, eficiència, proporcionalitat, seguretat jurídica i transparència propis de la bona regulació.

Per tot això, 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, a proposta de la consellera de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, 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

### Títol I. Disposicions generals

#### Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest decret és 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. Aquest decret serà aplicable:
  - a) A l'Administració i al sector públic instrumental de la Generalitat.
  - b) A la ciutadania, entenent per aquesta les persones físiques, persones jurídiques i entitats sense personalitat jurídica, en la seua relació amb les entitats esmentades en l'apartat anterior.
2. Es regiran per la seua normativa específica i, en defecte d'això, per les disposicions contingudes en el present decret:
  - a) Els serveis d'informació i atenció a la ciutadania relacionats amb l'assistència sanitària, educativa i de serveis socials.
  - b) Els serveis d'informació i assistència en matèria tributària.
  - c) Altres serveis 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

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

#### Article 4. Principis de l'atenció a la ciutadania

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

1. Orientació de servei a la ciutadania. L'atenció a la ciutadania tindrà com a focus les persones. Els serveis han de ser dissenyats, desenvolupats i prestats 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 enfront d'un enfocament reactiu.
4. Equitat. Ha de garantir-se a la ciutadania l'equitat en l'accés a la informació i els serveis públics independentment del lloc de residència i del 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 serveis 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, sent una excepció les restriccions a aquesta, que només podran fonamentar-se en la protecció d'altres drets, segons els principis recollits en la normativa de transparència.

6. Participació i escolta activa. La ciutadania participa en la definició del model de relació amb l'Administració.
  7. Excel·lència i millora contínua. Compromís a aconseguir una atenció excel·lent en la relació amb la ciutadania. Per a això, ha de propiciar-se la millora contínua dels 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.
  8. Innovació i creativitat. Es posarà especial atenció en la innovació i creativitat en el disseny i implantació dels serveis públics com a eines de millora.
  9. Col·laboració i cooperació. La col·laboració i cooperació entre els diferents nivells de les administracions europea, estatal, autonòmica i local, es constitueix al principi fonamental que permeta prestar uns serveis més eficaços i eficients.
- d) Accedir a la informació pública en els termes recollits en la normativa que hi és aplicable.
  2. El sistema d'atenció a la ciutadania garantirà a les persones usuàries, en les seues relacions amb aquest:
    - a) Un tracte respectuós i considerat.
    - b) Atenció d'acord amb les seues característiques personals, especialment quan es tracte de persones majors, amb diversitat funcional 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) Mantinent en tot moment una actitud respectuosa cap al personal dels serveis 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 tràmits.
    - c) Respectant els horaris i funcionament dels serveis i atenent en qualsevol cas a les indicacions del personal.
    - d) Cuidant i respectant els espais i equipaments públics.

#### *Article 5. Relació amb la ciutadania*

1. Les ciutadanes i els ciutadans, en les seues relacions amb el sistema d'atenció a la ciutadania, podran:
  - 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 els subjectes no obligats a relacionar-se electrònicament amb aquesta.
  - 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 puguen aportar qualsevol document que estimen convenient.
  - c) Formular qualsevol consulta, queixa o suggeriment sobre l'atenció rebuda.

#### *Article 6. Usos lingüístics*

1. L'Administració de la Generalitat, en la seua relació amb la ciutadania en qualsevol de les modalitats d'atenció, es dirigirà al ciutadà o ciutadana en la llengua oficial que haja indicat.
2. El valencià és la llengua pròpia de la Generalitat, per la qual cosa, en les comunicacions que es

realitzen en qualsevol de les modalitats d'atenció a la ciutadania, el personal d'atenció directa iniciarà la comunicació en aquesta llengua i continuarà en la llengua oficial que trie la persona atesa. Així mateix, els continguts i canals digitals d'atenció a la ciutadania també establiran el valencià com a llengua de contacte inicial.

3. De manera complementària, en els canals d'atenció a la ciutadania es podrà oferir informació administrativa en altres idiomes que siga d'especial interès per a determinats col·lectius, o desenvolupar sistemes de traducció o interpretació per a facilitar aquesta informació.

### **Títol III. Informació administrativa**

#### *Article 7. Concepte i tipus d'informació administrativa*

1. La informació administrativa és aquella que permet a la ciutadania accedir al coneixement dels seus drets i obligacions i a la utilització dels béns i serveis públics.
2. La informació administrativa podrà 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 al que es disposa en la normativa en matèria de transparència.

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

1. La informació administrativa serà clara, concreta, de fàcil comprensió i accessible.
2. S'impulsaran i potenciaran les mesures necessàries perquè aquesta informació siga accessible físicament, sensorialment i cognitivament a totes les persones tenint en compte les seues característiques personals.
3. La informació facilitada:

- a) No generarà cap efecte jurídic derivat del contingut o forma d'aquesta, així com de la seua absència.
- b) No es podrà invocar l'efecte 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 ni tampoc podrà lesionar drets ni interessos legítims.

#### *Article 9. Informació general*

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, serveis i unitats administratives, els seus horaris i com contactar amb aquests.
  - b) Els procediments i serveis, incloent-hi la 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 ajudes, en les quals s'inclourà la informació bàsica en els respectius procediments 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 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 i modalitats 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 apareix 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 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 siguen ateses pels corresponents òrgans gestors. Per a això, els contactes d'aquests òrgans han de constar de forma actualitzada en el catàleg de procediments.

#### *Article 11. Informació particular*

1. La informació particular és aquella que versa sobre l'estat o contingut d'un expedient particular en tramitació o ja finalitzat, incloent-hi la identificació del personal responsable de la tramitació.
2. Aquesta 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 identitat d'acord amb els requisits que s'establisquen.
3. La informació particular serà proporcionada pels òrgans, serveis i unitats de gestió dels àmbits competencials específics.
4. Sense perjudici del que es disposa 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 aquests casos, els òrgans, serveis 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 i accessibles, sobre l'organització jeràrquica i funcional, el personal, els procediments, els serveis, les actuacions i l'ocupació pública que ofereix la Generalitat a la ciutadania a través de diferents canals.

SIAC contindrà la descripció, els sistemes de classificació o taxonomies per matèries, per tipologies; la gestió dels registres d'autoritat; els tesaurus i altres eines documentals; la codificació orgànica i funcional dels departaments, organismes i 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 aquests elements necessaris tant per a les persones usuàries del sistema dins de l'Administració com per a atendre i informar la ciutadania, objectiu primordial del sistema.

2. SIAC serà l'única font d'informació sobre tots els procediments i serveis de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Així mateix, aquest sistema donarà suport a totes aquelles unitats gestores de l'Administració de la Generalitat que necessiten disposar de les seues dades.
3. El Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania:
  - a) Oferirà informació administrativa i d'interés per a la ciutadania de manera clara, completa, actualitzada i estructurada a través dels diferents canals d'atenció.

- b) Proveirà dades per a l'avaluació i 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 protecció de dades de caràcter personal.
4. El Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania ha d'incloure la següent informació:
- a) El catàleg actualitzat de procediments administratius i serveis.
  - b) Les convocatòries d'ocupació pública.
  - c) La guia d'unitats orgàniques amb indicació del seu codi orgànic i funcional, ubicació, dades de contacte, funcions, normativa reguladora, el seu 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 serveis que presten cadascuna d'aquestes.
  - f) Els telèfons d'atenció a la ciutadania.
  - g) La guia del personal de l'Administració de la Generalitat.
5. El Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania ha de facilitar:
- a) Accés a la informació i als documents dirigits a la ciutadania a través de plataformes web, que hauran 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 la seua 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 eines i aplicacions de l'administració electrònica.
  - e) Informació bàsica d'altres administracions i serveis públics.
6. La gestió i coordinació del sistema d'informació d'atenció a la ciutadania i del catàleg de procediments i serveis correspon a l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
7. Tots aquells 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'aquesta circumstància l'òrgan competent en atenció a la ciutadania per a facilitar la coordinació.
  - b) Esmentaran en els respectius llocs web que la font d'informació és el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC) i indicaran els diferents mitjans i canals per a l'atenció a la ciutadania inclòs el seu lloc o portal web.
  - c) Enllaçaran aquests continguts amb el tràmit, procediment o servei del portal o 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 abans de publicar-la.

Sense perjudici de tot això, la sotssecretaria de cada departament, o l'òrgan corresponent en els organismes i entitats, podrà atribuir aquestes funcions d'inserció, actualització i millora de la informació en el SIAC a les unitats coordinadores del seu departament, organisme o entitat.

2. Els òrgans responsables d'inserir i actualitzar la informació en el SIAC hauran de fer-ho sempre amb antelació suficient per a facilitar que els serveis d'atenció a la ciutadania oferisquen respostes completes i adequades i, en tot cas, de manera coordinada amb la 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 servei públic, campanya informativa, activitat estacional o qualsevol altra activitat que requerisca una atenció a la ciutadania especial i intensa comportarà l'obligació dels serveis impulsors d'aquesta a tindre en compte l'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, haurà de garantir la correcció, completenessa, actualització i coherència dels continguts del departament introduïts en el 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 refereix l'article 38 tindrà, en relació amb el SIAC, com a mínim, les següents funcions:
  - a) Conèixer, centralitzar i fer el seguiment de tota la informació generada en el seu departament que resulte rellevant per a la ciutadania, així com garantir la inserció, correcció, completenessa, actualització i coherència d'aquesta 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, conformement 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 perjudici de l'assistència que es pugua 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, perfils i nivells d'accés al Sistema.
  - b) Verificar, validar i publicar la informació continguda en el SIAC.
  - c) Introduir en el sistema aquella 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 conformement amb els reglaments orgànics i funcionals, i la normativa de desplegament vigent. A partir d'aquesta informació, s'elaboraran els organigrames corresponents de l'Administració del Consell.
  - e) Facilitar en tot moment la labor de les unitats coordinadores i usuàries, proporcionant-los tota la formació i el suport necessaris de manera proactiva i reactiva.
  - 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 hauran 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. Mitjans i canals per a l'atenció i assistència a la ciutadania**

##### Capítol I. Disposicions generals

##### *Article 14. Modalitats 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. El sistema d'atenció a la ciutadania és multicanal i presta l'atenció a través dels canals presencial, telefònic i digital, 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.

2. L'atenció a la ciutadania es podrà prestar mitjançant les següents modalitats:
  - 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 servei 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 serveis de missatgeria instantània i de la resta de serveis i canals d'atenció que s'establisquen.
3. La ciutadania podrà triar la modalitat d'accés que millor s'adapte a les seues necessitats entre les que estiguen disponibles, sense perjudici 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 les seues diverses modalitats, estarà orientat a garantir la igualtat i la no discriminació en l'accés i ús dels serveis públics i el dret de les persones a triar el mitjà pel qual es relacionen amb l'Administració.

A aquest efecte, a més de la disponibilitat dels diferents canals, s'eliminaran possibles obstacles d'accés a aquests i s'adequarà el disseny dels serveis a les característiques i 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 serveis digitals per part de la ciutadania.

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

Els diferents canals i modalitats hauran de garantir l'accessibilitat universal als serveis. A aquest efecte,

l'accés als edificis i dependències en els quals es localitzen les oficines d'atenció presencial, els serveis que es presten en aquestes i els canals telefònics i digitals d'atenció a la ciutadania hauran d'estar adaptats al que es disposa en la normativa sobre accessibilitat universal, incloent-hi l'accessibilitat digital. Per a això, es promourà la disponibilitat 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 serveis 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) Uns altres serveis d'informació i assistència presencial.
2. En el portal corporatiu de la Generalitat i en el portal PROP s'indicaran la relació d'oficines presencials d'atenció ciutadana.
3. En les oficines d'atenció presencial es facilitarà en tot moment l'ajuda i orientació que siga necessària 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.

#### *Article 19. Funcions de les oficines d'assistència en matèria de registre*

1. 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 de les administracions públiques per les persones interessades, no obligades a relacionar-se electrònicament, hauran 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, retornant-se els originals a la persona interessada. Tot això, sense perjudici d'aquells supòsits en què la norma determine la custòdia per part de l'Administració dels documents presentats o resulte obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptibles de digitalització.
- b) Generació 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 referent a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través de registre electrònic general i 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 signatura electrònica mitjançant la signatura electrònica del personal funcionari habilitat a aquest efecte.
- d) Atorgar apoderament *apud acta* mitjançant la compareixença personal en aquestes oficines de 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) Fer notificacions per compareixença espontània de la persona interessada o el seu representant quan, personant-se en l'oficina, sol·licite la comunicació i notificació personal en el moment, sempre que no es tracte algú obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
  - f) Expedir rebuts que acrediten la data i hora de presentació de les sol·licituds, comunicacions i escrits.
  - g) Facilitar a les persones interessades el codi d'identificació de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen 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.
2. El personal funcionari que preste serveis en les oficines d'assistència en matèria de registre disposarà d'habilitació per a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics d'acord amb el que es disposa en la normativa de procediment administratiu i reguladora del registre de personal funcionari habilitat de la Generalitat, en el qual haurà d'incloure's.
3. L'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania dictarà les instruccions que siguin necessàries i proporcionarà les directrius funcionals per a assegurar la coordinació i funcionament homogeni de les oficines d'assistència en matèria de registre.

#### *Article 20. 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 serveis d'informació general, ajuda i acompanyament. Totes aquestes tindran, a més, el caràcter d'oficines d'assistència en matèria de registre.
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, modificació o 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. Tot el personal que presta els seus serveis en les oficines PROP estarà adscrit al departament competent en matèria d'atenció a la ciutadania, tindrà la condició de personal funcionari habilitat en els termes recollits en la normativa que regule el registre de personal funcionari habilitat de la Generalitat i comptarà amb el complement per a la realització d'horari especial de registre.
5. Les oficines PROP comptaran amb un director o directora d'oficina, a qui correspon la direcció del personal adscrit i de l'activitat de l'oficina, vetlant pel seu correcte funcionament. En el cas que en un mateix municipi hi haja diverses oficines PROP, podrà exercir aquesta funció un mateix director o directora.
6. Totes les oficines comptaran, com a mínim, amb:
  - a) Un sistema gestor d'esperes connectat al sistema de cita prèvia de la xarxa d'oficines PROP, que permetrà adreçar a cada persona al lloc d'atenció adequat segons les seues necessitats.
  - b) Un servei 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. Els serveis que es prestaran en les oficines PROP són:
  - a) Tots els descrits en l'article 19 com a oficines d'assistència en matèria de registre.
  - b) Acol·lir i orientar les persones usuàries, identificant els seus interessos i necessitats per a facilitar la informació i 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, competències, adreça,

telèfon i correu electrònic 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 registre de queixes, agraïments i suggeriments sobre el funcionament dels serveis 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, serveis i ofertes d'ocupació pública.
- i) Oferir informació sobre l'estat de la tramitació dels procediments administratius particulars a aquelles 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 serveis de l'Administració de la Generalitat que disposen d'aquest servei.
- k) Qualsevol altra funció o servei que se'ls atribuïska legalment o reglamentàriament.

#### *Article 21. 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'aquesta, disposarà d'una oficina general d'assistència en matèria de registre. Aquestes oficines duran a terme les funcions recollides en l'article 19, 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 seues principals de les seues direccions territorials o altres seues administratives o divisions de caràcter territorial existents.
3. No obstant això, quan en una mateixa seu física

coincidisquen diverses conselleries o delegacions territorials i hi haja una oficina PROP, aquesta assumirà les funcions d'oficina d'assistència en matèria de registre, excepte en aquells assumptes que requerisquen un coneixement especialitzat en les matèries pròpies de les conselleries o delegacions territorials allí situades. Per a garantir un funcionament homogeni d'aquestes oficines, la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania proporcionarà les directrius funcionals i organitzatives que asseguren la coordinació i corresponsabilitat en l'atenció prestada a les persones usuàries, sense perjudici de la competència de la resta de departaments respecte dels serveis específics que es presten en la seu.

4. Igualment, les conselleries podran 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'aquesta unitat a les del registre general prèviament existents. Aquestes 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 registres. Aquesta resolució contindrà almenys, respecte d'aquestes 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 registre de la qual depenga.

#### *Article 22. Oficines d'atenció especialitzada*

1. A l'efecte del present decret, s'entén per oficines especialitzades aquelles que, adscrites a les conselleries corresponents per raó de la matèria, ofereixen serveis d'informació i tramitació de serveis públics específics del seu àmbit competencial, que requerisquen un nivell especialitzat.

2. Els departaments o entitats incloses en l'àmbit d'aplicació del present decret podran tindre oficines o serveis 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'aquest decret.

#### *Article 23. 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 serveis d'informació i assistència corresponents a ambdues administracions.
2. La creació dels punts d'assistència PROP es durà a terme mitjançant la signatura d'un conveni amb l'entitat local corresponent, fins a sis anys de duració inicial. Abans de la finalització del termini de vigència, els signants del conveni podran acordar-ne la pròrroga per un període màxim de fins a quatre anys addicionals o la seua extinció. En finalitzar el període màxim de deu anys, haurà de formalitzar-se un nou conveni.
3. En el conveni s'inclourà la ubicació física, les obligacions de cadascuna de les administracions presents en l'oficina, els serveis a prestar a la ciutadania i l'horari d'atenció.
4. La supressió de l'oficina es farà 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 conveni.

#### *Article 24. Altres serveis 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 parlarà atenció a les necessitats dels municipis en risc de despoblament, en col·laboració amb el centre directiu competent en matèria de l'Agenda Valenciana Antidespoblament.

## Article 25. 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 que es determinen per resolució de la persona titular de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania i, en tot cas, en almenys una oficina PROP de cada província, s'atendrà el públic els dies hàbils, de dilluns a dijous, de 9 h a 17 h, i de 9 h a 15 h els divendres. Durant els mesos de juliol i agost l'horari serà de 9 h a 15 h. L'horari podrà ser modificat mitjançant resolució del departament competent en atenció a la ciutadania.
  - b) Les oficines generals d'assistència en matèria de registre atendran el públic els dies hàbils com a mínim de 9 h a 15 h, de dilluns a divendres. Aquest horari podrà ampliar-se per la conselleria titular de l'oficina.
  - c) Les oficines auxiliars d'assistència en matèria de registre ho faran com a mínim de 9 h a 14 h. Aquest horari podrà ampliar-se per la conselleria titular de l'oficina.
  - d) Els punts d'assistència PROP atendran el públic en l'horari que determine el conveni de creació i, com a mínim, de 9 h a 14 h de dilluns a divendres.
2. Els horaris d'atenció s'adaptaran en la setmana de festes locals corresponents a cada emplaçament, al que es disposa en la normativa que regula les condicions de treball.
3. Per raó de l'activitat que es realitza en les oficines d'atenció presencial a la ciutadania, la jornada i l'horari del personal que hi presta els seus serveis podran tindre 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 siga el tipus d'oficina, podran establir la modificació d'horari o la determinació d'horaris especials d'atenció, de manera excepcional i temporal, per a aquells

procediments que suposen una gran afluència de persones o que el volum de documentació a presentar siga molt important. Aquest horari específic es farà públic 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 pugui afectar temporalment els horaris d'atenció que estableix aquest article haurà de comunicar-se immediatament a la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania per a informar públicament d'aquesta circumstància, sense perjudici que se n'arbitre la solució com més prompte millor.

## Article 26. Cita prèvia

1. Les oficines d'atenció presencial comptaran amb un sistema de cita prèvia per a millorar la qualitat de l'atenció, disminuir els temps d'espera i facilitar l'organització dels serveis i recursos, especialment en aquells que compten amb una major demanda.
2. Es podrà concertar cita prèvia a través del portal PROP, del servei d'atenció telefònica 012, i de les oficines i punts PROP, sense perjudici d'altres mitjans que es puguin habilitar.
3. En concertar la cita, el ciutadà o ciutadana haurà de facilitar un número de telèfon, adreça electrònica o un altre mitjà àgil de contacte, a través del qual comunicar-li qualsevol incidència relativa a la cita prèvia concertada.
4. L'Administració haurà de donar la màxima difusió sobre els mitjans per a accedir a la sol·licitud de cita prèvia i garantir que el tràmit per a concertar-la siga el més àgil, senzill, accessible i comprensible possible.
5. La cita prèvia no serà obligatòria per a l'accés als serveis d'atenció presencial, excepte en els serveis específics en què, de manera excepcional, així es determine mitjançant resolució motivada per raó de la personalització dels serveis o especificitat de la matèria.
6. En el cas que resulte necessari limitar el nombre d'atencions sense cita prèvia per a adequar els mitjans disponibles i el volum de persones usuàries que acudisca a les oficines d'atenció, aquesta limitació haurà de ser proporcional a les

circumstàncies concurrents i no podrà suposar la supressió de l'atenció sense cita prèvia.

### Capítol III. Atenció telefònica

#### *Article 27. Telèfons d'assistència*

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

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

#### *Article 28. Servei d'informació telefònica 012*

1. L'atenció telefònica d'assistència i informació administrativa general de l'Administració de la Generalitat i els seus organismes autònoms se centralitza en el servei d'informació telefònica 012.
2. Es podrà accedir-hi a través dels números 012 i 963 86 60 00, i només mitjançant aquest últim en el cas de trucades telefòniques efectuades des de fora de la Comunitat Valenciana, afegint el prefix +34 o 0034 si és des de fora d'Espanya.
3. El servei d'atenció telefònica 012 està adscrit a la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania.
4. Des del telèfon 012 es presten, almenys, els següents serveis:
  - a) Facilitar informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que pugui o degen fer-se davant de l'Administració autonòmica, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.
  - b) Informar sobre l'organització, competències i 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 de la Generalitat i als seus organismes autònoms.

- d) Enviar a la ciutadania per mitjans electrònics, quan ho sol·licite, informació sobre els procediments i convocatòries d'ocupació pública.
  - e) Facilitarà l'accés a la subscripció al butlletí de novetats PROP.
  - f) Transferir trucades telefòniques de la ciutadania a les persones i departaments de l'organització.
  - 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 serveis que tinguen disponible el servei.
  - i) Rebre i tramitar, prèvia transcripció i conformitat, les queixes, suggeriments i agraïments que vulga presentar la ciutadania, així com assistir-la i orientar-la respecte al sistema de queixes i suggeriments d'acord amb la normativa en matèria de qualitat dels serveis públics.
  - j) Subministrar informació administrativa particular sobre l'estat de tramitació de tràmits i procediments, en els supòsits i en les condicions establides en l'apartat 4 de l'article 11.
  - k) Fer determinats tràmits administratius en els casos en els quals així s'establisca, sempre amb l'acord previ amb els òrgans gestors i en les condicions i amb les limitacions que s'establisquen amb aquests.
5. La informació general administrativa subministrada pel servei d'informació telefònica 012 haurà de ser completa, fiable, clara i actualitzada.
  6. El servei 012 garantirà l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen i de les respostes que s'ofereixen.
  7. Les consultes d'informació de caràcter especialitzat que no puguin respondre's a partir de la informació que consta en el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania es derivaran per a ser ateses pels departaments competents, els contactes dels quals han de figurar de manera actualitzada en el catàleg de procediments.
  8. L'horari d'atenció per agents és de dilluns a

divendres de 08.00 a 19.00 hores, i a l'agost de 08.00 a 16.00 hores, excepte els dies festius d'àmbit nacional, festius d'àmbit de la Comunitat Valenciana, i els dies 24 i 31 de desembre. Aquest horari es podrà modificar mitjançant resolució de la persona titular de l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.

9. L'atenció telefònica per agents es complementarà en determinats serveis amb l'atenció mitjançant mecanismes de resposta automàtics o semiautomàtics.
10. Amb la finalitat de millorar la qualitat del servei i d'atendre millor les queixes i reclamacions, les telefonades seran custodiades durant un període determinat, amb la comunicació prèvia a qui realitza la telefonada i amb la finalitat de poder resoldre qüestions suscitées sobre l'atenció prestada. Transcorregut aquest període, seran eliminades dels arxius.
11. En el cas que telefonada al servei telefònic 012 tinga un cost per a la persona usuària, s'informarà d'aquest com a mínim en el portal PROP. Tant en els portals corporatius com en els mitjans i campanyes informatives es difondran les maneres d'accedir al servei que suposen un menor cost a la persona usuària, com, si és procedent, l'ús de la numeració fixa en les trucades telefòniques.

#### *Article 29. Telèfons d'assistència especialitzada*

1. Podran habilitar-se números de telèfon d'assistència i informació administrativa especialitzada amb les funcions i característiques que en cada cas siguen establides pel departament o organisme competent en la matèria de què es tracte, prèvia petició 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 podrà 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 hauran de publicar-se en el portal

PROP, a fi de facilitar l'accés a la ciutadania.

#### Capítol IV. Canals digitals d'atenció i informació

##### *Article 30. 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) Serveis de missatgeria instantània.
- d) Serveis de videotelefonada.
- e) Uns altres serveis i canals d'atenció a la ciutadania.

##### *Article 31. 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 el relatiu al sistema d'atenció a la ciutadania.
2. El portal PROP constitueix el punt d'accés general electrònic (PAGe) per a l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat i la seua electrònica de l'Administració de la Generalitat.
3. El portal PROP 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 correu electrònic de totes les unitats administratives, la seua localització i codi d'identificació; així com la del personal al servei de l'Administració de la Generalitat i els seus organismes autònoms vinculats o dependents.
  - 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 del procediment.
  - 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'emissió de signatura electrònica avançada, registre Cl@ve, així com la relació de punts d'emissió.
  - h) La relació de portals, seus 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 32.
  - k) La subscripció al Butlletí de Novetats PROP de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produeixen 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.
  - n) La carpeta ciutadana de l'Administració de la Generalitat.
  - o) El sistema de verificació dels certificats de la seu 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.
  - 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 referent als requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils de l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
  - w) Altres serveis que puguen establir-se.
4. La informació del portal serà veraç, objectiva i haurà 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 vetllant 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 32. Bústia de la ciutadania d'informació administrativa*

1. La bústia de la ciutadania atendrà 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 33. Serveis de missatgeria instantània*

1. Els serveis de missatgeria instantània d'informació administrativa general permeten fer consultes telemàtiques en línia i rebre la informació de manera immediata.
2. El servei de missatgeria instantània serà accessible almenys des del portal PROP. També es podrà habilitar l'accés als serveis 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 servei de missatgeria instantània podrà ser atès per agents personals o per mecanismes automàtics o semiautomàtics.
4. L'òrgan competent en atenció a la ciutadania establirà l'horari d'atenció de l'ús dels serveis de missatgeria instantània.
5. A través del servei de missatgeria instantània es prestaran els mateixos serveis que presta el servei 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.

### *Article 34. Serveis de videotelefonada*

1. Els serveis de videotelefonada permetran fer consultes d'informació administrativa general i rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics.
2. El servei de videotelefonada serà accessible almenys des del portal PROP. També es podran habilitar punts d'accés al servei 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 serveis de videotelefonada, així com la manera d'accedir al

servei.

4. Per a l'assistència en la realització de tràmits, s'establiran les mesures per a garantir que els serveis 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 35. Altres serveis 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, podrà desenvolupar i habilitar tots aquells nous canals o modalitats que permeten millorar l'atenció i informació administrativa a la ciutadania i que es puguen implantar amb noves eines tecnològiques.

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

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

#### *Article 36. Organització administrativa del sistema d'atenció a la ciutadania*

Els serveis i elements que conformen el Sistema d'Atenció a la Ciutadania han d'actuar de manera coordinada a fi de prestar un servei complet i de qualitat, i evitar la fragmentació i 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 següents òrgans i unitats administratives:

- 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

### *Article 37. 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 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, per a garantir la coherència del sistema.

### *Article 38. Coordinació i interlocució departamental*

1. Correspon a la sotssecretaria de cada departament, o a l'òrgan corresponent en els organismes i entitats, 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 aquest efecte, es crearà 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 es designen per part dels departaments en el catàleg de procediments.
3. La unitat coordinadora i el nomenament de les persones interlocutores es comunicaran a l'òrgan 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 hauran de transmetre les variacions que es produïsquen en les seues bases de dades i que puguen afectar la informació general o particular sobre les seues àrees i matèries de gestió inclosa en el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania, així com donar resposta a les consultes puntuals que se'ls formule.

### *Article 39. 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 la Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania. Aquesta comissió estarà composta per:
  - a) La persona titular de l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania, que exercirà la presidència.
  - b) La persona que ocupe la subdirecció general competent en matèria d'atenció a la ciutadania, que exercirà 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 cadascuna de les unitats coordinadores de l'atenció a la ciutadania dels departaments del Consell i dels organismes autònoms de la Generalitat.
  - f) La persona que ocupe la subdirecció general competent en matèria de simplificació administrativa.
  - g) La persona que ocupe la subdirecció general competent en matèria d'administració electrònica.
  - h) La persona que ocupe la subdirecció general de l'òrgan competent en matèria d'arxius.
2. A les reunions de la comissió podrà assistir, a sol·licitud de la presidència, qualsevol persona que es considere d'interès per al desenvolupament dels temes a tractar en les reunions.
3. La comissió tindrà les següents funcions:
  - 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 l'homogeneïtat, completesa i 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, informació i atenció, així com la coordinació entre els nivells general i especialitzats d'atenció.
  - d) Participar en la consolidació i millora dels objectius, atributs i característiques que hagen de regir la prestació dels serveis 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 objectius estratègics de l'activitat d'atenció ciutadana.
  - h) Proposar la dotació dels recursos necessaris per a la consecució d'objectius definits en la planificació estratègica.
  - i) Vetlar pel manteniment i actualització del sistema d'atenció a la ciutadania quan es refereix als seus objectius, infraestructura, equipament i recursos materials, recursos humans i eines 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 creguen i editen continguts informatius en el Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC).
  - k) Col·laborar en el disseny i impuls de projectes d'innovació per a la millora dels serveis d'atenció a la ciutadania.
  - l) Col·laborar en la promoció de l'ús de tots els mitjans a disposició de la ciutadania per a garantir el seu 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 funcionament pel que es disposa en la normativa reguladora del funcionament dels òrgans col·legiats.

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

#### *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 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 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 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. S'elaborarà, en col·laboració amb l'Escola Valenciana d'Administració Pública, 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. 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, es proposarà que els horaris i les modalitats de les accions formatives siguen compatibles amb els horaris i

característiques dels llocs d'atenció al públic i, preferentment, en horari laboral.

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

1. Les persones que presten de manera directa els serveis d'atenció a la ciutadania hauran 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 serveis. A més, atesa la posició destacada del personal d'atenció ciutadana en la seua relació amb la ciutadania, estaran obligats a:
  - a) Aplicar les mesures necessàries per a garantir la comunicació amb les persones usuàries, incidint en aquelles 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 és requerit.
  - c) Prestar l'atenció ciutadana considerant la diversitat de la societat i les especials necessitats de les persones que la conformen.
  - d) Identificar les necessitats i requeriments de la ciutadania, facilitant la millor manera d'exercir els seus drets i complir les seues obligacions.
  - e) Oferir informació veraç, actualitzada i precisa en la matèria o assumpte sol·licitat, en el seu àmbit de responsabilitat.
  - f) Orientar sobre recursos disponibles per a cobrir les necessitats específiques demandades per les persones usuàries.
  - g) Assegurar la privacitat i confidencialitat de les persones usuàries i l'objecte de la seua consulta.
  - h) Proposar mesures per a la correcció de les deficiències que detecte en el servei i, especialment, aquelles relacionades amb la seguretat en els processos d'informació i assistència a la ciutadania.
  - i) Respectar els espais i l'equipament, assegurant un ús racional dels materials i equips disponibles per a la prestació dels serveis.
  - j) Respectar l'opció de la llengua oficial triada per la ciutadania en la seua relació amb l'Administració

- k) Fer la formació que s'establisca com a obligatòria.
- l) Mantindre actualitzades les capacitats que se li haja 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'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 de la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià o amb els certificats equivalents d'acord amb la normativa, i s'inclourà com a requisit en la classificació dels llocs de treball.

#### *Article 42. Participació i col·laboració*

1. Amb la finalitat de facilitar l'aprenentatge, la compartició i gestió del coneixement i la col·laboració i coordinació respecte als serveis regulats en el present decret, la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania aprofitarà els sistemes, plataformes, canals o 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 eines i serveis prestats a la ciutadania, fomentant el desenvolupament d'entorns d'innovació pública. Aquesta participació es durà a terme a través de fòrums i grups de treball en les matèries regulades en el present decret i d'equips de millora per a la millora de la qualitat dels serveis. Així mateix, es promourà la incorporació de les persones usuàries en el disseny i millora dels serveis mitjançant pràctiques d'innovació oberta.

#### **Títol VI. Gestió de la qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania**

#### *Article 43. Sistema de gestió de la qualitat i planificació estratègica*

1. A partir del que es disposa en aquest 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 serveis 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. Aquest sistema de gestió haurà 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'aquest sistema es podrà comptar amb la col·laboració i assistència de l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.
3. Com a instrument de millora contínua dels serveis, els canals d'atenció a la ciutadania inclosos en el sistema de gestió de la qualitat comptaran amb una carta de serveis, que contindrà els compromisos de qualitat als quals s'ajustarà la prestació del servei.

#### *Article 44. 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 a dur a terme. Aquests plans seran objecte de seguiment i avaluació.

#### *Article 45. Queixes, suggeriments i agraïments*

Les persones usuàries podran presentar queixes, suggeriments i agraïments per qualsevol dels canals i modalitats del sistema d'atenció a la ciutadania, d'acord amb el que es disposa en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell. La tramitació i resposta de

les queixes, suggeriments i agraïments es registrarà pel que es disposa en l'esmentat decret.

#### *Article 46. 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 servei en els canals d'atenció de la seua competència. Aquestes dades hauran de donar raó de la desviació respecte dels estàndards de qualitat establits en les cartes de serveis i sobre uns altres indicadors que s'establisquen a partir de la informació disponible.
2. Entre les dades que hauran de recollir-se estaran 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, sempre que siga possible, el sexe de les persones usuàries.
3. Les dades s'obtidran en els diferents canals tenint en compte les particularitats de cada canal. A aquest efecte, tots els canals inclouran sistemes que permeten mesurar el grau d'utilització dels diferents serveis i el comportament de les persones usuàries.

La recollida de les dades s'obtidrà, sempre que siga possible, a través de mecanismes automàtics, si bé s'hauran de registrar les dades que no puguen ser obtingudes d'aquesta manera.

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

4. Amb la finalitat de conèixer l'opinió ciutadana, es faran de manera permanent i sistemàtica estudis d'anàlisi i avaluació de la satisfacció i les necessitats de la ciutadania, utilitzant tècniques d'investigació quantitatives i qualitatives, estudis que tindran en compte la perspectiva de gènere.
5. A partir de les dades i indicadors recollits 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 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. Aquest informe, que serà públic, serà remès a la sotssecretaria de les conselleries, amb la presentació prèvia a la comissió tècnica de coordinació per a la informació i atenció a la ciutadania.

#### *Article 47. 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 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'aquest 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'aquest decret es consideraran a partir d'aqueix moment com a punts d'assistència PROP. Els convenis o acords de col·laboració amb les corresponents entitats locals romandran vigents.
3. Les oficines de registre, generals i auxiliars,

existents en el moment de l'entrada en vigor d'aquest decret i regulades pel capítol IV del Decret 191/2014, del Consell, passen a considerar-se a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret com a oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre.

#### *Segona. Oficines de registre en entitats de dret públic*

A les entitats de dret públic de la Generalitat, amb personalitat jurídica pròpia, i les activitats de la qual es regisquen per l'ordenament jurídic privat, quan exercisquen potestats administratives, els serà aplicable el que es disposa en els articles 19 i 21, relatiu a les oficines d'assistència en matèria de registre.

#### *Tercera. Aplicació dels horaris d'atenció presencial a la ciutadania de les oficines PROP*

L'aplicació dels horaris d'atenció presencial a la ciutadania regulats en la lletra a de l'apartat 1 de l'article 25 podrà estendre's al conjunt d'oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana de manera progressiva, en funció de les disponibilitats pressupostàries.

#### *Quarta. 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 siguen necessaris per a complir les disposicions establides en aquest decret.

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

1. Les relacions de llocs de treball de la Generalitat preveuran el nivell d'acreditació de la llengua necessari per a fer efectiu el compliment de les

previsions contingudes en aquest decret relatives a l'atenció presencial a la ciutadania. Les modificacions de les RLT previstes en aquest apartat hauran de fer-se efectives en el termini de sis mesos a comptar des de l'entrada en vigor d'aquest decret.

2. Per al compliment del que es disposa en l'apartat 4 de l'article 20 i l'apartat 3 de l'article 21, 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'aquestes conselleries, en funció del volum de tràmits previst corresponent a les matèries de cada conselleria.

*Sisena. 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'aquest decret, les instruccions de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre.

*Setena. Instruccions de funcionament i actualització del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC)*

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

*Huitena. 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'aquest decret.

*Novena. Formació i acompanyament lingüístic*

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.

## **DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA**

*Única. Vigència de disposicions i instruccions*

Fins que no s'aproven 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, romandran vigents, en tot el que no s'opose a aquest decret:

1. L'Ordre 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 seu sector públic.
2. L'Ordre 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 d'obligat compliment 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 actualització dels tràmits administratius on s'estableixen 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 vigents en el moment d'aprovació d'aquest decret.

## **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'escrius 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 d'igual o inferior rang que s'oposen al que es disposa en aquest 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 les disposicions que siguen necessàries per al desplegament i aplicació d'aquest decret, així com per a garantir la correcta atenció a la ciutadania en l'Administració de la Generalitat.

### *Segona. Entrada en vigor*

Aquest decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

No obstant això, l'apartat 2 de l'article 41, relatiu a l'acreditació de la competència lingüística del personal d'atenció directa a la ciutadania, entrarà en vigor al cap de dotze mesos des del dia en què es publique aquest decret en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.