

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

DECRET 24/2016, de 26 de febrer, del Consell, pel qual modifica el Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, pel qual aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació. [2016/1433]

PREÀMBUL

El Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, aprovat per Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, i modificat pel Decret 217/2015, de 27 de novembre, necessita determinades adequacions per a incloure una nova competència en la Direcció General de Cooperació i Solidaritat, amb la finalitat d'impulsar els Objectius de Desenvolupament Sostenibles (ODS) aprovats per l'Assemblea General de Nacions Unides el 25 de setembre de 2015.

D'altra banda, és necessari realitzar determinades modificacions en l'àmbit competencial de la Subsecretaria, per a afegir expressament les competències en matèria d'inspecció general de serveis, atenció a la ciutadania, qualitat dels serveis i simplificació administrativa, de conformitat amb el Decret 103/2015, de 7 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat.

Com a conseqüència del creixement de l'atenció a la ciutadania i de la integració dels sistemes d'informació amb l'esquema nacional d'interoperabilitat, així com la implantació i desenvolupament del sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI), es proposa el canvi de denominació de les unitats administratives dependents de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis adscrita a la Subsecretaria, i el traspàs entre aquestes de les funcions en matèria de qualitat dels serveis, simplificació administrativa, assistència tècnica a la inspecció i atenció a la ciutadania, que redundarà en la consecució d'una estructura més racional i eficient en l'execució dels seus objectius.

Per tot això, de conformitat amb el que estableix l'article 28, lletra f), i article 64 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, a proposta del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió del dia 26 de febrer de 2016,

DECRETE

Article únic

S'introdueix una nova lletra *m* en l'article 12.2 i es modifiquen els articles 14.2 i 16 del Decret 160/2015, de 18 de setembre, pel qual aprova el Reglament de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, que queden redactats en la forma ressenyada en l'annex del present decret.

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

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

Castelló de la Plana, 26 de febrer de 2016

El president de la Generalitat,
XIMO PUIG I FERRER

El conseller de Transparència, Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació,
MANUEL ALCARAZ RAMOS

Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

DECRETO 24/2016, de 26 de febrero, del Consell, por el que se modifica el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación. [2016/1433]

PREÁMBULO

El Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, aprobado por el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, y modificado por el Decreto 217/2015, de 27 de noviembre, necesita determinadas adecuaciones para incluir una nueva competencia en la Dirección General de Cooperación y Solidaridad, con la finalidad de impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015.

Por otro lado, es necesario realizar determinadas modificaciones en el ámbito competencial de la Subsecretaría, para añadir expresamente las competencias en materia de inspección general de servicios, atención a la ciudadanía, calidad de los servicios y simplificación administrativa, de conformidad con el Decreto 103/2015, de 7 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat.

Como consecuencia del crecimiento de la atención a la ciudadanía y de la integración de los sistemas de información con el esquema nacional de interoperabilidad, así como la implantación y el desarrollo del sistema de información del mercado interior europeo (IMI), se propone el cambio de denominación de las unidades administrativas que dependen de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios adscrita a la Subsecretaría, y el traspaso entre estas de las funciones en materia de calidad de los servicios, simplificación administrativa, asistencia técnica a la inspección y atención a la ciudadanía, que redundará en la consecución de una estructura más racional y eficiente en la ejecución de sus objetivos.

Por todo ello, de conformidad con lo que establece el artículo 28, letra f) y el artículo 64 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, a propuesta del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, y previa deliberación del Consell en la reunión del día 26 de febrero de 2016,

DECRETO

Artículo único

Se introduce una nueva letra *m* en el artículo 12.2 y se modifican los artículos 14.2 y 16 del Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, que quedan redactados en la forma indicada en el anexo de este decreto.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigor

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Castellón de la Plana, 26 de febrero de 2016

El president de la Generalitat,
XIMO PUIG I FERRER

El conseller de Transparencia, Responsabilidad Social,
Participación y Cooperación,
MANUEL ALCARAZ RAMOS

ANNEX

Nova lletra m, afegida en l'article 12.2, i nova redacció dels articles 14.2 i 16 del Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

Article 12. Direcció General de Cooperació i Solidaritat

(...)

2. m) Promoure, fomentar, donar suport i coordinar el coneixement, aplicació i el seguiment de l'Agenda 2030, per al compliment dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible i generar sinergies, per a la consecució d'aquests objectius, entre les polítiques públiques en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

(...)

Article 14. Sotssecretaria

(..)

2. Igualment, la Sotssecretaria assumeix les competències en matèria d'inspecció general de serveis, atenció a la ciutadania, simplificació administrativa i qualitat dels serveis. Així mateix, en l'exercici d'aquesta última competència, també coordina i demana a les diferents unitats administratives de cada conselleria la informació i les actuacions necessàries per a complir amb les obligacions de millora de la qualitat dels serveis públics i simplificació administrativa establertes en les disposicions legals i reglamentàries.

(...)

Article 16. Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis

1. La Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis dirigeix, controla, coordina i supervisa l'execució dels projectes, objectius o activitats que se li assignen, així com els serveis i les unitats administratives que se li adscriuen.

2. De la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis depenen la Inspecció General de Serveis i l'àrea funcional referida a l'atenció a la ciutadania i a la qualitat en la prestació dels serveis públics, i té l'estructura i funcions següents:

2.1. La Inspecció General de Serveis, que desenvolupa l'execució de les funcions de control i inspecció general dels serveis.

D'acord amb el que estableix el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat, la competència d'inspecció de serveis comprén essencialment:

a) Efectuar la inspecció general de totes les activitats, centres i serveis dels òrgans i entitats inclosos en l'apartat 1 de l'article 2 del decret esmentat, vigilar i comprovar que el seu funcionament i la gestió dels programes, les estructures, els processos i els procediments, i els recursos personals i materials, s'ajusten en tot moment a les lleis, als reglaments i a la resta de disposicions aplicables en cada cas.

b) Avaluar, controlar i efectuar l'anàlisi de l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de les activitats, programes i serveis esmentats, en funció dels objectius finalment aconseguits i en relació amb els recursos utilitzats.

c) Qualsevol altra acció de naturalesa anàloga que puguen incloure les lleis o els reglaments com a constitutiva de la competència d'inspecció general dels serveis.

d) Amb caràcter complementari, encara que igualment essencial, la competència d'inspecció general dels serveis comprén també la participació activa en l'impuls, la coordinació, la supervisió, el seguiment, el suport tècnic i l'avaluació dels plans, els programes i les iniciatives de millora de la qualitat dels serveis públics, amb l'abast i la dimensió que en cada pla o projecte s'establisquen.

e) Pel que fa a la matèria de queixes i suggeriments, es considera inclosa en la competència d'inspecció general dels serveis la seua tramitació i resolució, en els termes que explicita l'article 4 del decret esmentat.

ANEXO

Nueva letra m que se añade al artículo 12.2 y nueva redacción de los artículos 14.2 y 16 del Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

Artículo 12. Dirección General de Cooperación y Solidaridad

(...)

2. m) Promover, fomentar, apoyar y coordinar el conocimiento, la aplicación y el seguimiento de la Agenda 2030, para el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y generar sinergias, para la consecución de estos objetivos, entre las políticas públicas, en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

(...)

Artículo 14. Subsecretaria

(...)

2. Igualmente, la Subsecretaría asume las competencias en materia de inspección general de servicios, atención a la ciudadanía, simplificación administrativa y calidad de los servicios. Asimismo, en el ejercicio de esta última competencia, también coordina y pide a las diferentes unidades administrativas de cada conselleria la información y las actuaciones necesarias para cumplir las obligaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos y la simplificación administrativa establecidas en las disposiciones legales y reglamentarias.

(...)

Artículo 16. Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios

1. La Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios dirige, controla, coordina y supervisa la ejecución de los proyectos, objetivos o actividades que se le asignan, así como los servicios y las unidades administrativas que se le adscriben.

2. De la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios dependen la Inspección General de Servicios y el área funcional referida a la atención a la ciudadanía y a la calidad en la prestación de los servicios públicos, y tiene la estructura y las siguientes funciones:

2.1. La Inspección General de Servicios, que desarrolla la ejecución de las funciones de control e inspección general de los servicios.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, la competencia de inspección de servicios comprende esencialmente:

a) Efectuar la inspección general de todas las actividades, centros y servicios de los órganos y entidades incluidos en el apartado 1 del artículo 2 de dicho decreto; y vigilar y comprobar que su funcionamiento y la gestión de los programas, las estructuras, los procesos y los procedimientos, y los recursos personales y materiales, se ajustan en todo momento a las leyes, a los reglamentos y al resto de disposiciones aplicables en cada caso.

b) Evaluar, controlar y efectuar el análisis de la eficacia y la eficiencia en la gestión de las actividades, programas y servicios mencionados, en función de los objetivos finalmente conseguidos y en relación con los recursos utilizados.

c) Cualquier otra acción de análoga naturaleza que puedan incluir las leyes o los reglamentos como constitutiva de la competencia de inspección general de los servicios.

d) Con carácter complementario, aunque igualmente esencial, la competencia de inspección general de los servicios comprende también la participación activa en el impulso, la coordinación, la supervisión, el seguimiento, el apoyo técnico y la evaluación de los planes, los programas y las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios públicos, con el alcance y la dimensión que en cada plan o proyecto se establezcan.

e) En cuanto a la materia de quejas y sugerencias, se considera incluida en la competencia de inspección general de los servicios su tramitación y resolución, en los términos que explicita el artículo 4 del decreto mencionado.

f) Desenvolupar les actuacions d'investigació i informe que els atribuisquen els protocols d'actuació en matèria d'assetjament moral en el treball (mobbing) o davant l'assetjament sexual o per raó de sexe, en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

La Inspecció General de Serveis està conformada pel personal inspector, i els seus llocs de treball, amb rang de cap de servei, depenen jeràrquicament, de forma directa, de la persona titular de la dita subdirecció, qui dirigeix, controla, coordina i supervisa directament l'execució de les funcions esmentades.

2.2. Per a les seues funcions restants, la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis s'estructura en els serveis següents:

2.2.1. Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Assistència Tècnica a la Inspecció, amb les funcions següents:

a) Gestionar i fer el seguiment dels plans i programes en matèria de qualitat, per mitjà de l'impuls de mesures de simplificació administrativa, el desenvolupament de les cartes de serveis i altres instruments de gestió anàlegs dirigits a la millora final de la qualitat en la prestació dels serveis públics.

b) L'execució dels programes d'actuació per al mesurament de la qualitat en els serveis públics de la Generalitat, i l'execució dels programes d'avaluació de la qualitat en els serveis públics i d'acreditació i certificació de la qualitat dels serveis.

c) Gestionar les funcions atribuïdes pel Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

d) Coordinar la implantació i desenvolupament del sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI).

e) Coordinar, homogeneïtzar, actualitzar i validar la informació que continga el catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic, dirigits a institucions, persones jurídiques o físiques, la normalització dels seus formularis i la coordinació de la guia de persones i departaments de la Generalitat.

f) Col·laborar en la gestió de la informació necessària per a donar resposta als diferents canals d'atenció a la ciutadania en la Generalitat i coordinar la interacció amb els repositoris comuns estatals d'atenció a la ciutadania.

g) Impulsar i col·laborar amb els òrgans de la Generalitat competents en matèria de formació de les empleades i empleats públics, en la realització de cursos específics de formació per al personal responsable en la gestió del catàleg de procediments, i de la guia de persones i departaments en les diferents conselleries i organismes públics.

h) Assistir tècnicament al personal inspector de serveis en les tasques de planificació, execució i supervisió de les actuacions desenvolupades, i realitzar estudis específics relacionats amb la funció d'inspecció de serveis que li siguen encomanats.

i) Recolzar les diferents comissions i grups de treball en els quals participe la subdirecció general, preparant tota la documentació necessària, i portar el seguiment dels acords aconseguits i exercir la secretaria d'aquestes quan s'estime convenient.

j) En general, qualsevol altra funció de desenvolupament de programes i projectes de millora de la qualitat dels serveis o qualsevol altra que se li encomane en relació amb les matèries que li són pròpies o de suport tècnic a la labor inspectora.

2.2.2. Servei d'Atenció a la Ciutadania, amb les funcions següents:

a) Coordinar i gestionar les activitats d'atenció a la ciutadania en la Generalitat de tots els canals d'atenció.

b) Gestionar els canals presencials en les oficines Prop, i els no presencials: en la plataforma 012, en terminals mòbils, en la web, així com en els nous canals emergents que proporcione la implantació de les noves tecnologies.

c) Coordinar les infraestructures d'atenció a la ciutadania en les oficines Prop i atendre les incidències que es produïsquen relatives als seus mitjans materials i humans, dependents d'aquest servei.

d) Impulsar el projecte d'Oficines Integrades d'Atenció a la Ciutadania en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

f) Desarrollar las actuaciones de investigación e informe que le atribuyan los protocolos de actuación en materia de asedio moral en el trabajo (mobbing) o ante el acoso sexual o por razón de sexo, en el ámbito de la Administración de la Generalitat.

La Inspección General de Servicios está conformada por el personal inspector y sus puestos de trabajo, con rango de jefatura de servicio, dependen jerárquicamente, de forma directa, de la persona titular de dicha subdirección general, la cual dirige, controla, coordina y supervisa directamente la ejecución de las funciones mencionadas.

2.2. Para las restantes funciones, la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios se estructura en los siguientes servicios:

2.2.1. Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y Asistencia Técnica a la Inspección, con las siguientes funciones:

a) Gestionar y hacer el seguimiento de los planes y programas en materia de calidad, mediante el impulso de medidas de simplificación administrativa, el desarrollo de las cartas de servicios y otros instrumentos de gestión análogos dirigidos a la mejora final de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

b) Ejecutar los programas de actuación para la medición de la calidad en los servicios públicos de la Generalitat, y los de evaluación de la calidad en los servicios públicos y de acreditación y certificación de la calidad de los servicios.

c) Gestionar las funciones atribuidas por el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y las sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

d) Coordinar la implantación y el desarrollo del sistema de información del mercado interior europeo (IMI).

e) Coordinar, homogeneizar, actualizar y validar la información que contenga el catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, dirigidos a instituciones, personas jurídicas o físicas, la normalización de sus formularios y la coordinación de la guía de personas y departamentos de la Generalitat.

f) Colaborar en la gestión de la información necesaria para dar respuesta a los diferentes canales de atención a la ciudadanía en la Generalitat y coordinar la interacción con los repositorios comunes estatales de atención a la ciudadanía.

g) Impulsar y colaborar con los órganos de la Generalitat competentes en materia de formación de las empleadas y empleados públicos en la realización de cursos específicos de formación para el personal responsable en la gestión del catálogo de procedimientos, y de la guía de personas y departamentos en las diferentes consellerias y organismos públicos.

h) Asistir técnicamente al personal inspector de servicios en las tareas de planificación, ejecución y supervisión de las actuaciones desarrolladas, y realizar estudios específicos relacionados con la función de inspección de servicios que le sean encomendados.

i) Dar apoyo a las diferentes comisiones y grupos de trabajo en que participe la subdirección general, preparando toda la documentación necesaria, y llevar el seguimiento de los acuerdos conseguidos y ejercer la secretaria de estas cuando se estime conveniente.

j) En general, cualquier otra función de desarrollo de programas y proyectos de mejora de la calidad de los servicios o cualquier otra que se le encomiende en relación con las materias que le son propias o de asistencia técnica a la labor inspectora.

2.2.2. Servicio de Atención a la Ciudadanía, con las siguientes funciones:

a) Coordinar y gestionar las actividades de atención a la ciudadanía en la Generalitat de todos los canales de atención.

b) Gestionar los canales presenciales en las oficinas Prop, y los no presenciales en la plataforma 012, en terminales móviles, en la web, así como en los nuevos canales emergentes que proporciona la implantación de las nuevas tecnologías.

c) Coordinar las infraestructuras de atención a la ciudadanía en las oficinas Prop y atender las incidencias que se produzcan relativas a sus medios materiales y humanos, dependientes de este servicio.

d) Impulsar el Proyecto de Oficinas Integradas de Atención a la Ciudadanía en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

e) Impulsar l'adaptació dels canals d'informació de la Generalitat a les persones amb diversitat funcional, així com la dotació i formació adequada del seu personal d'atenció.

f) Col·laborar amb els òrgans de la Generalitat competents en matèria de formació de les empleades i empleats públics, per a la formació de les persones que exerceixen l'atenció directa a la ciutadania per a la normalització del valencià, així com l'adaptació progressiva a altres llengües i d'habilitats d'atenció a la ciutadania, en coordinació amb l'òrgan directiu competent en matèria de política lingüística.

g) Impulsar la creació de xarxes de col·laboració amb serveis d'atenció a la ciutadania d'àmbit estatal i europeu i impulsar i coordinar la col·laboració d'aquests serveis en aquests àmbits.

h) Gestionar les funcions en matèria d'atenció a la ciutadania atribuïdes pel Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'atenció al ciutadà en oficines Prop i servei d'informació 012.

i) Qualsevol altra que se li encomane en relació amb les matèries que li són pròpies.

e) Impulsar la adaptació de los canales de información de la Generalitat a las personas con diversidad funcional, así como la dotación y formación adecuada del personal de atención de estos.

f) Colaborar con los órganos de la Generalitat competentes en materia de formación de las empleadas y empleados públicos para la formación de las personas que ejercen la atención directa a la ciudadanía para la normalización del valenciano, así como la adaptación progresiva a otras lenguas y de habilidades de atención a la ciudadanía, en coordinación con el órgano directivo competente en materia de política lingüística.

g) Impulsar la creación de redes de colaboración con servicios de atención a la ciudadanía de ámbito estatal y europeo e impulsar y coordinar la colaboración de estos servicios en estos ámbitos.

h) Gestionar las funciones en materia de atención a la ciudadanía atribuidas por el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y las sugerencias en el ámbito de la atención a la ciudadanía en oficinas Prop y en el servicio de información 012.

i) Cualquier otra que se le encomiende en relación con las materias que le son propias.